

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ОҚУ-АҒARTУ МИНИСТРЛІГІ
«ӨРКЕН» БАЛАЛАРДЫҢ ӘЛ-АУҚАТЫН АРТТЫРУ ҰЛТТЫҚ
ҒЫЛЫМИ-ПРАКТИКАЛЫҚ ИНСТИТУТЫ» КЕАҚ



БУЛЛИНГКЕ ҰШЫРАҒАН ЖАСӨСПІРІМДЕРДІ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ҚОЛДАУ

Сынып жетекшілері, әлеуметтік педагогтер,
педагог-психологтерге арналған
әдістемелік құрал



Алматы, 2026

«ӨРКЕН» балалардың әл-ауқатын арттыру ұлттық ғылыми-практикалық институты» КЕАҚ Ғылыми-әдістемелік кеңесінің шешімімен (2026 жылғы 28 мамырдағы № __ хаттама) ұсынылған.

Буллингке ұшыраған жасөспірімдерді психологиялық қолдау. Сынып жетекшілері, әлеуметтік педагогтер, педагог-психологтерге арналған әдістемелік құрал. – Алматы: «Өркен» балалардың әл-ауқатын арттыру ұлттық ғылыми-практикалық институты, 2026. – 81 б.

Рецензенттер:

- Жалпы және қолданбалы психология кафедрасының доценті, психология ғылымдарының кандидаты, доцент – Қасен Г.А.
- Жалпы және қолданбалы психология кафедрасының доценті, педагогика ғылымдарының кандидаты, доцент – Садвакасова З.М.
- Педагогика және білім беру менеджменті кафедрасының аға оқытушысы, педагогика ғылымдарының кандидаты, практик психолог – Рысбекова Ж.К.

Осы әдістемелік құрал буллинг жағдайларында психологиялық қолдау көрсету туралы түсінік қалыптастыру үшін білім беру ұйымдарының сынып жетекшілері, әлеуметтік педагогтері, педагог-психологтеріне арналған. Әдістемелік құралда психологиялық сүйемелдеудің негізгі қағидаттары, ата-аналармен бірлескен жұмыстар, ведомствоаралық байланыс, мамандардың эмоциялық шаршауының алдын алу мәселелері қарастырылады. Балаларға психологиялық қолдау көрсетудің мазмұнына, буллингке ұшыраған балаларды сүйемелдеуге, жәбірленушімен, булллермен және сынып ұжымымен жұмыс жүргізу алгоритміне, сондай-ақ жиі кездесетін қателіктердің алдын алу шараларына ерекше назар аударылған. Әдістемелік құралдағы материалдар білім беру ұйымында буллинг орын алған жағдайда жүйелі және кәсіби тұрғыда сауатты көмек көрсетуге бағытталған.

©«Өркен» КЕАҚ, 2026 жыл.

МАЗМҰНЫ

КІРІСПЕ	4
I. ЖӘБІРЛЕУ ЖАҒДАЙЫНДАҒЫ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ҚОЛДАУДЫҢ ТЕОРИЯЛЫҚ-КОНЦЕПТУАЛДЫҚ НЕГІЗДЕРІ	10
1.1 Жасөспірімдер ортасындағы әлеуметтік-психологиялық құбылыс ретінде буллинг	10
1.2 Жәбірлеуге араласқан жасөспірімдерге психологиялық қолдау қағидаттары	14
II.БУЛЛИНГКЕ АРАЛАСҚАН БАЛАЛАРҒА ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ҚОЛДАУДЫҢ МАЗМҰНЫ	19
2.1 Буллингтен зардап шеккен жасөспірімге психологиялық қолдау	19
2.2 Агрессивті мінез-құлық көрсететін жасөспіріммен психологиялық жұмыс	32
2.3 Бақылаушы жасөспірімдермен және сынып ұжымымен жұмыс	44
2.4 Ата-аналармен (занды өкілдермен) өзара әрекеттесу	50
2.5 Пәнаралық және ведомствоаралық сүйемелдеу	60
2.6 Мамандардың эмоционалдық күйіп кетуінің алдын алу	65
2.7 Жасөспірімдерге психологиялық қолдау көрсету кезіндегі жиі кездесетін қателіктер	70
ҚОРЫТЫНДЫ	73
ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ	75
ҚОСЫМШАЛАР	78

КІРІСПЕ

Белгілі болғандай, жәбірлеу агрессор мен жәбірленушінің күш теңсіздігімен, психологиялық немесе физикалық зиянды әдейі келтіруімен, сондай-ақ куәгерлерді қоса алғанда, жағдайға қатысушылардың барлығына теріс әсер етуімен сипатталады. Психологтардың басым бөлігі травманың салдары жасөспірімдердің өзін-өзі бағалауын төмендетуге, мазасыздықтың артуына, депрессиялық жағдайларға және әлеуметтік бейімделуде қиындықтарға әкелуі мүмкін деген пікірде. Осыған байланысты жәбірлеудің алдын алуға және оның қатысушыларына көмек көрсетуге бағытталған жасөспірімдерге дер кезінде психологиялық қолдау ұйымдастыру ерекше маңызға ие.

Сынып жетекшісі, әлеуметтік педагог және педагог-психолог кейбір жасөспірімдердің өзгелерден ерекшеленетін немесе оларды осал ететін белгілеріне байланысты жиі травмаға ұшырайтынын түсінуі қажет. Әсіресе орта буын сынып оқушылары осал болып келеді. Дәл осы жаста әлеуметтік иерархия қалыптасып, көптеген жасөспірімдер сыртқы келбеті, үлгерімі немесе әлеуметтік дағдыларына байланысты шабуыл нысанына айналады. Зерттеулер көрсеткендей, ұлдар травмаға жиі қатысады – агрессор ретінде де, жәбірленуші ретінде де, әсіресе физикалық зорлық-зомбылық жағдайында. Ал қыздар көбінесе жанама түрдегі травмаға қатысады, мысалы, мазақтау немесе сыныптастары туралы өсек тарату. Дегенмен, біз бастапқыда анықтап алуымыз керек – травманың құрбаны кез келген адам болуы мүмкін, жеке ерекшеліктеріне қарамастан. Белгілі бір жағдайларда әркім травманың құрбанына айналуы ықтимал.

Жәбірлеу құрбандарының саны аймаққа және мектептің орналасуына байланысты өзгеруі мүмкін. Әдетте жәбірлеуге үш тарап қатысады: агрессор (жәбірлеуші), жәбірленуші және куәгерлер. Әрбір рөл жасөспірімдердің ойлауына және сезінуіне әсер етеді, ал осы динамиканы түсіну олардың сауаттырақ әрекет ету жолдарын қалыптастыруға көмектеседі. Зерттеушілердің айтуынша, агрессорлар әдетте психологиялық тұрғыдан тұрақтырақ болып, сыныптастары арасында жоғары әлеуметтік мәртебеге ие болған. Жәбірленушілер, керісінше, эмоционалдық жайсыздықты бастан кешіріп, сыныптастарынан әлеуметтік оқшауланған. Ал жәбірленуші-агрессорлар ең проблемалы топ болып саналды: олардың мінез-құлықта, оқу үлгерімінде және құрдастарымен қарым-қатынаста ең жоғары деңгейдегі қиындықтары байқалды [1; 2].

Осылайша, жәбірлеу мен психологиялық денсаулықтың нашарлауы арасындағы байланыс екіжақты болып табылады. Жәбірленушілерде жәбірлеуге ұшырамаған балаларға қарағанда психосоматикалық және психоәлеуметтік мәселелер әлдеқайда жиі кездеседі. Мұның бәрі жәбірлеудің алдын алу және оның теріс салдарын жұмсартуға бағытталған психологиялық-педагогикалық сүйемелдеуді әзірлеуді өзекті етеді. Мұнда әлеуметтік қолдаудың маңызы зор. Әсіресе ата-аналар тарапынан қолдау әлеуметтік қолдаудың маңызды түрлерінің бірі болып табылады. Алайда жасөспірімдік кезеңде балалар ересектердің бақылауынсыз құрдастарымен көбірек уақыт өткізеді және барған сайын достарынан қолдау іздейді. Сондықтан орта мектеп оқушыларын құрдастарымен позитивті қарым-қатынасты орнатуға және қолдауға үйрету жәбірлеуге ұшыраған оқушылар үшін анағұрлым оң нәтижелерге әкелуі мүмкін.

Ғылыми-психологиялық әдебиеттерде әлеуметтік қолдаудың 4 негізгі түрі көрсетілген: эмоционалдық, инструменталдық, ақпараттық және бағалауыштық. Эмоционалдық қолдау бала жәбірлеуге ұшыраған кезде ерекше маңызды болуы мүмкін. Инструменталдық қолдау да маңызды: әлеуметтік қолдаудың жоғары деңгейі адамдарға жәбірлеумен күресуге ғана емес, оны ерте кезеңде тоқтатуға да көмектеседі. Себебі жәбірлеу – топтық құбылыс, куәгерлер оның дамуына айтарлықтай әсер ете алады: агрессорға көмектесу, араласпау немесе қақтығысқа түсу арқылы. Көп жағдайда куәгерлер бейтарап қалады, бұл агрессорға өз әрекеттерін жалғастыруға мүмкіндік береді. Алайда біз білеміз, егер куәгерлер жәбірлеуді тоқтатуға тырысса, ол әдетте тоқтайды.

Оқушылар арасында жәбірлеу жағдайларын анықтауда әрекет ету алгоритмін толық түсіну үшін келесі ұғымдарды енгізуді ұсынамыз:

Потенциалды жәбірлеу жағдайы – шешілмеген жанжал немесе оқушылар ұжымындағы жоғары эмоционалдық шиеленістің салдарынан қолайсыз психологиялық ахуал туындаған жағдай.

Пассивті жәбірлеу – өсек тарату, жеке заттарды бүлдіру, беделге нұқсан келтіру және оқшаулау.

Фактілік жәбірлеу – жүйелі түрде қорқыту, кемсіту, балағаттау, құнсыздандыру, қудалау, сирек жағдайда жәбірленушіге қатысты физикалық зорлық-зомбылықты білдіреді.

Жалпы алғанда, жәбірлеу – бұл зорлық-зомбылық пен агрессияға жол беретін, адамды қорлауға, кемсітуге және мазақ етуге мүмкіндік беретін құндылықтары қалыптасқан бүкіл ұжымның мәселесі екенін түсіну қажет. Мұнда тек агрессорды жазалау арқылы мәселе шешілмейді. Тіпті жәбірленушіні немесе агрессорды басқа

мектепке немесе ұжымға ауыстыру да мәселені шешпейді. Себебі ұжымның өзінде қақтығыстарды шешу және тұлғаға құрмет көрсету құндылықтары әлі де жоқ. Нәтижесінде ерте ме, кеш пе жаңа агрессорлар мен жаңа жәбірленушілер пайда болады.

Осыған байланысты сынып жетекшісінің, әлеуметтік педагогтың және педагог-психологтың жәбірлеудің алдын алу жүйесіндегі рөлі өте маңызды. Сынып жетекшілері, әлеуметтік педагогтар және педагог-психологтар оқушыға қатысты жәбірлеуге үш деңгейлі реакцияны білуі тиіс:

1) Нормативтік деңгей – оқушыларға жәбірлеудің алдын алу және мектеп оқушыларының әлеуметтенуіне қатысты заңнаманы және басқа актілерді түсіндіру.

2) Ассертивтік деңгей – балалардың қиындықтарды шешуін ұйымдастыру және олардың сенімділігін, батылдығын дамыту.

3) Басқарылатын өзара әрекеттесу деңгейі – педагогтың қудалаушы мен қудаланушы арасында қашықтық орнатуын және балаларға бір-бірін елемеу бойынша кеңес беруін көздейді.

Кәсіби психологиялық қолдау жасөспірімге жәбірлеудің эмоционалдық және физикалық салдарымен күресуге, сондай-ақ оның өзі не себепті басқаға жәбір көрсететінін анықтауға көмектесуі мүмкін. Тәжірибе көрсеткендей, жасөспірімдер арасындағы жанжалдарға бейжай қарау қауіпті салдарға әкеледі. Осыған байланысты сынып жетекшілерінің рөлі балалар үшін қауіпсіз және қолайлы психологиялық ахуал қалыптастыруда жатыр. Мектепте мұғалімдер мен оқушылар арасында сенім атмосферасы құрылуы тиіс, сондай-ақ педагог сынып пен мектеп оқушылары арасындағы тұлғааралық қатынастарды жақсартуға бағытталған іс-шараларды ұйымдастырып, өткізуі қажет.

Жәбірлеу құрбандарына психологиялық қолдау көрсету, жәбірлеушімен және куәгерлермен жұмыс жүргізу мектептің педагог-психологы тарапынан жәбірлеудің барысы мен қауіптерін нақтылау кезінде жүзеге асырылады.

Әдістемелік құралдың мақсаты: білім беру саласындағы мамандарға жәбірлеудің алдын алу бағдарламаларын іске асыруда әдістемелік қолдау көрсету және сынып жетекшілерінің, әлеуметтік педагогтардың, педагог-психологтардың жасөспірімдерге психологиялық және әлеуметтік-педагогикалық қолдау көрсету бойынша практикалық дағдыларын қалыптастыру. Бұған қауіпсіз әрі қолайлы білім беру ортасын құру, қатыгездіктің алдын алу, психикалық игілікті дамыту және білім беру процесіне қатысушылардың өзара әрекеттесуін тиімді үйрету кіреді.

Әдістемелік құралдың міндеттері:

жәбірлеуді әлеуметтік-психологиялық құбылыс ретінде психологиялық және педагогикалық мәнін ашу, оның себептерін, көрініс формаларын және жасөспірімдер үшін салдарын сипаттау;

зорлық-зомбылыққа араласқан жасөспірімдердің жас ерекшеліктерін, психологиялық және мінез-құлық сипаттарын, соның ішінде агрессорларды, жәбірленушілерді және куәгерлерді сипаттау. Бұл сынып жетекшілерінің, әлеуметтік педагогтардың және педагог-психологтардың білім беру ортасында жәбірлеуді ерте анықтау механизмдерін жақсырақ түсінуіне көмектеседі және оқушыларға жәбірлеу жағдайында психологиялық қолдау көрсету әдістерін көрсету;

агрессия деңгейін, мазасыздықты, әлеуметтік оқшаулануды және оқушылардың психологиялық қолайсыздығын төмендетуге бағытталған профилактикалық іс-шараларды жүргізу бойынша

ұсынымдар әзірлеу және қатыгездікке ұшыраған жасөспірімдерді сүйемелдеуде сынып жетекшісі, педагог-психолог, әлеуметтік педагог, отбасы және мектеп әкімшілігі арасындағы конструктивті өзара әрекеттесу түрлерін сипаттау;

педагогтарда сынсыз қарым-қатынас, медиация, психологиялық қолдау дағдыларын дамытуға және оқушылар арасында құрметті қарым-қатынас мәдениетін қалыптастыруға ықпал ету, кеңес беру, түзету әрекеттері үшін пайдалы құралдарды ұсыну, сондай-ақ оқушылар ұжымындағы позитивті психологиялық ахуалды дамыту және қалпына келтіру.

Білім беру ұйымында қауіпсіздік, сенім, өзара құрмет және оқушылардың игілігін қолдау қағидаттарына негізделген жәбірлеудің алдын алу, анықтау және реттеу жағдайларын қамтамасыз ететін ортаны қалыптастыруға ықпал ету.

Әдістемелік құралдың мақсатты аудиториясы: орта білім беру ұйымдарының сынып жетекшілері, әлеуметтік педагогтар, педагог-психологтар.

I. ЖӘБІРЛЕУ ЖАҒДАЙЫНДАҒЫ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ҚОЛДАУДЫҢ ТЕОРИЯЛЫҚ-КОНЦЕПТУАЛДЫҚ НЕГІЗДЕРІ

1.1. Жасөспірімдер ортасындағы әлеуметтік-психологиялық құбылыс ретінде жәбірлеу

Жасөспірімдер ортасындағы деструктивті көріністерді еңсеру мектеп пен отбасының нақты, кезең-кезеңімен жүзеге асырылатын практикалық өзара әрекеттесу формаларын енгізуді талап етеді. Қазақстан Республикасы білім беру жүйесінің контекстінде бұл қызмет қатаң нормативтік-құқықтық базаға сүйенеді. Атап айтқанда, негізгі бағдар ретінде Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің 2022 жылғы 21 желтоқсандағы № 506 бұйрығы қабылданған, онда «Балаларды жәбірлеудің (буллингтің) алдын алу қағидалары» бекітілген. Бұл құжат білім беру ұйымдарындағы агрессия жағдайларын алдын алу, дер кезінде анықтау және кешенді сүйемелдеуге қатысты тәсілдерді заңды және әдістемелік тұрғыдан бекітеді.

Аталған қағидаларға сәйкес, жәбірлеу (буллинг) деп жүйелі түрде – екі және одан да көп рет қайталанатын – қорлау сипатындағы әрекеттерді, қудалауды немесе қорқытып-үркітуді айтады. Бұл деструктивті әрекеттер белгілі бір әрекеттерді жасауға немесе керісінше олардан бас тартуға мәжбүрлеуге бағытталуы мүмкін. Қазақстан заңнамасы цифрлық дәуірдің ерекшеліктерін ерекше атап көрсетеді: егер мұндай әрекеттер бұқаралық ақпарат құралдары, телекоммуникациялық желілер немесе арнайы онлайн-платформалар арқылы жария түрде жасалса, олар жәбірлеуге теңестіріліп, кибержәбірлеу ретінде жіктеледі. Осы нормативтік талаптарды баланы қорғаудың нақты құралдарына айналдыру үшін педагогтар мен

психологтар оларды ата-аналармен жұмыс барысында практикалық іс-әрекеттер тіліне аударуы тиіс, интерактивті кездесулер, пікірталас алаңдары және талдамалық сессияларды қолдана отырып.

Неліктен жәбірлеу мәселесі бүгінгі күні ерекше өзекті?

Қазіргі мектеп – тек білім алу кеңістігі ғана емес, сонымен қатар күрделі әлеуметтік қатынастар жүйесі. Дәл жасөспірімдер ортасында топ тарапынан қабылдануға, құрдастар арасында белгілі бір орын алуға және айналадағы адамдардың мойындауына деген қажеттілік айқын көрінеді. Осындай жағдайда кез келген айырмашылық ұжымнан шеттетуге себеп болуы мүмкін.

Жәбірлеу – бұл жасөспірімдер арасындағы жай ғана жанжал немесе қақтығыс емес. Бұл жүйелі түрде жүзеге асырылатын психологиялық, физикалық немесе әлеуметтік қысым, онда бір адам немесе топ өзінің артықшылығын — физикалық, эмоционалдық немесе мәртебелік — пайдалана отырып, басқаға әдейі зиян келтіреді.

Ұзақ уақыт бойы жәбірлеу тек агрессор мен жәбірленушінің арасындағы өзара әрекет ретінде қарастырылды. Алайда қазіргі зерттеулер жәбірлеудің топ ішінде қалыптасатынын және ұжымдық динамика арқылы қолдау табатынын көрсетеді. Жәбірлеу жағдайында дерлік әрқашан бақылаушылар болады. Дәл қоршағандардың реакциясы агрессияның жалғасатынын немесе тоқтайтынын анықтайды.

Кейбір жасөспірімдер: агрессормен бірге күледі; қорқыныштан үндемейді; ештеңе болмай жатқандай түр көрсетеді; жәбірленушіні қолдайды. Тіпті пассивті бейжайлықтың өзі агрессордың жазасыздық сезімін күшейтуі мүмкін.

Психологиялық қолдауда негізгі рөлді ұжымдағы атмосфера мен ересектердің реакциясы атқарады. Егер педагог мазақтауды елемесе немесе болып жатқан жағдайды «қарапайым жасөспірімдік қалжыңдар» деп қабылдаса, оқушыларда біртіндеп зорлық зомбылықтың рұқсат етілгені туралы түсінік қалыптасады.



БУЛЛИНГТІҢ НЕГІЗГІ БЕЛГІСІ — ҚАЙТАЛАУ ЖӘНЕ КҮШТЕРДІҢ ТЕҢСІЗДІГІ.

Буллинг ашық немесе **жасырын** түрде көрінуі мүмкін. Кейде зорлық-зомбылық бірден байқалады: мазақтау, қорқыту, кемсіту.

Дегенмен, көп жағдайда **психологиялық зорлық** ересектерге байқалмай қалады.

БУЛЛИНГТІҢ НЕГІЗГІ ФОРМАЛАРЫ

Форма буллинга	Көріністері	Мүмкін салдары
Физикалық 	итеру, соғу, заттарды бүлдіру 	қорқыныш, үрей, мектепке бармау 
Сөздік (Вербалдық) 	қорлау, мазақтау, қорқыту 	өзін-өзі бағалаудың төмендеуі 
Әлеуметтік 	немқұрайды қарау, оқшаулау 	жалғыздық сезімін 
Кибербуллинг 	интернетте қорқыту 	эмоционалды шаршау 

БУЛЛИНГ ЖАҒДАЙЫНЫҢ ҚАТЫСУШЫЛАРЫ

АГРЕССОР  қорқытуға "бастама жасайды, бағындыруға және қорлауға ұмтысады"	ҚҰРБАН  қорқынышты бастан кешреді, "өзін" қорғансыз және дәрменсіз	БАҚЫЛАУШЫЛАР  болып жатқанын көреді. Бірақ араласпайды (агрессорды қолдауы немесе "сыртқыда қалуы" мүмкін)	ҚОРҒАУШЫЛАР  құрбанды қолдайды, араша түседі, қорқытуға жол бермеуге көмектеседі	ЕРЕСЕКТЕР  педагогтер, ата-аналар, мектеп психологы — байқайды және қорғайды
---	--	--	---	--



Буллинг — бұл норма емес. Әркім қауіпсіз және мейірімді ортаны құруға көмектесе алады!



! Зерттеулер көрсетеді:

психологиялық қауіпсіздік деңгейі жоғары сыныптарда жәбірлеу деңгейі айтарлықтай төмен болады.

Мектеп ортасы тек мына жағдайларда ғана қауіпсіз болады: өзара әрекеттесудің түсінікті ережелері бар; агрессияға дер кезінде жауап беріледі; құрмет мәдениеті қолдау табады; жасөспірімдер эмоционалдық қорғанышты сезінеді.

Педагогикалық тәжірибеде жәбірлеуді жиі қарапайым қақтығыспен шатастырады. Осы себепті ересектер тиімсіз араласу тәсілдерін таңдай алады. Мысалы: жасөспірімдерге «татуласуды» ұсынады; «назар аудармауды» талап етеді; жәбірлеуді қарапайым жанжал ретінде қарастырады.

Алайда жәбірлеудің түбегейлі басқа психологиялық табиғаты бар. Есте сақтау маңызды: егер қақтығыс – қарым-қатынастың табиғи бөлігі болса, жәбірлеу – психологиялық зорлық-зомбылықтың бір түрі.

Салыстырмалы кесте

Қақтығыс	Жәбірлеу
тараптар салыстырмалы түрде тең	күш теңсіздігі бар
диалог мүмкін	жәбірленуші өзін қорғай алмайды
ситуациялық түрде пайда болады	жүйелі сипатқа ие
қатысушылар келісімге келе алады	мақсаты – қорлау және бағындыру

Агрессия немесе Буллинг: Қалай ажыратуға болады?



1.2 Жәбірлеуге ұшыраған жасөспірімдерге психологиялық қолдау қағидаттары

Жәбірлеуге тап болған жасөспірімдерге психологиялық қолдау жүйелі, қауіпсіз және баланың қадір-қасиетін қорғауға бағытталған болуы тиіс. Жәбірлеу жағдайында көмек тек жәбірленуші жасөспірімге ғана емес, сонымен қатар басқа қатысушыларға да қажет: агрессорға, куәгерлерге, педагогтарға және отбасыға.

1. Қауіпсіздік қазидаты және қайталама травматизацияға жол бермеу

Маманның басты міндеті – жасөспірімге психологиялық және эмоционалдық қауіпсіздікті қамтамасыз ету. Жәбірлеу жағдайында жұмыс жүргізгенде қайталама травматизацияға жол бермеу маңызды. Бұл дегеніміз, мамандар мен педагогтар мына әрекеттерден аулақ болуы тиіс:

- айыптау және қысым көрсету;
- «өзің кінәлі», «назар аударма», «бұл жай қалжың» сияқты сөздерді қолдану;
- жағдайды көпшілік алдында талқылау;
- жасөспірімді травматикалық оқиғаларды егжей-тегжейлі қайта айтып беруге мәжбүрлеу;
- қатысушылар арасындағы қарым-қатынасты сыныптың немесе басқа балалардың көзінше анықтау.

2. Құпиялылық және кәсіби этика қазидаты

Жасөспірім өзінің бастан кешкендері туралы ақпарат құрдастары немесе бөгде ересектер арасында талқыландырынына сенімді болуы тиіс. Сүйемелдеу барысында психолог, әлеуметтік педагог немесе сынып жетекшісі жасөспірімнің жеке ақпаратына ұқыпты қарауы және жағдайды тек оның қауіпсіздігін қамтамасыз етуге тікелей қатысатын ересектермен ғана талқылауы қажет.

3. Жасөспірімнің субъективті тәжірибесіне құрмет және директивті емес тәсіл қазидаты

Маман үшін маңызды:

- жасөспірімнің бастан кешкендерін құнсыздандырмау;
- оның жағдайын басқа балалардың тәжірибесімен салыстырмау;

«күшті бол», «шыдауды үйрен» деген талап қоймау.

4. Пәнаралық өзара әрекеттесу қағидаты

Жәбірлеуді тек бір маманның күшімен тиімді еңсеру мүмкін емес. Жасөспірімдерге қолдау көрсету білім беру процесіне қатысатын барлық ересектердің келісілген жұмысын талап етеді.

Сүйемелдеуге қатысуы мүмкін:

- мектеп психологы;
- әлеуметтік педагог;
- сынып жетекшісі;
- мектеп әкімшілігі;
- ата-аналар;
- қажет болған жағдайда — медициналық мамандар, кәмелетке толмағандар ісі жөніндегі инспекторлар және әлеуметтік қызметтер.

5. Қалпына келтіру тәсілі қағидаты

Қалпына келтіру жұмысының ықтимал формалары мыналар болуы мүмкін:

- медиативтік кездесулер;
- татуласу бағдарламалары;
- қалпына келтіру әңгімелері;
- мамандардың қатысуымен топтық талқылаулар.

Алайда мұндай тәжірибелер тек екі шарт сақталған жағдайда ғана қолданылады:

1. Жасөспірім өзін қауіпсіз сезінуі тиіс;
2. Қайталама зорлық-зомбылық немесе қысым қаупі болмауы қажет.

Осылайша, жәбірлеуге ұшыраған жасөспірімдерге психологиялық қолдау қауіпсіздік, құрмет, құпиялылық және

ынтымақтастық қағидаттарына негізделуі тиіс. Мектеп мамандары үшін маңызды нәрсе – дер кезінде және кәсіби көмек көрсету, ол тек жәбірлеуді тоқтатып қана қоймай, сонымен бірге жағдайға қатысушылардың барлығына ауыр психологиялық салдардың алдын алуға мүмкіндік береді.

Жәбірлеудің тиімді профилактикасы тек мектепте сенім, құрмет және эмоционалдық қауіпсіздік атмосферасы құрылғанда ғана мүмкін болады. Әрбір бала ересектердің оны тыңдауға және қорғауға дайын екенін білуі тиіс.

Толық Алгоритм білім беру ұйымының жәбірлеудің алдын алу, анықтау және оған жауап беру жөніндегі іс-қимылдары мына негіздерде әзірленген:

- Балаларды жәбірлеудің (буллингтің) алдын алу тәртібі;
- ҚР Оқу-ағарту министрлігінің 2020 жылғы 06 сәуірдегі №130 бұйрығы;
- ҚР Білім министрлігінің 2022 жылғы 25 тамыздағы №377 бұйрығы;
- ҚР АППК;
- ҚР Үкіметінің 2001 жылғы 11 маусымдағы №789 қаулысы;
- ҚР Оқу-ағарту министрлігінің 2020 жылғы 11 мамырдағы №190 бұйрығы.

Бұл алгоритм тұтастай Кешенді бағдарламада ұсынылған, алайда біз балаларды жәбірлеу жағдайында сүйемелдеудің **жалпы бағытын** еске салғымыз келеді.

БУЛЛИНГ АНЫҚТАЛҒАН ЖАҒДАЙДА ӘРЕКЕТ ЕТУ ЖӘНЕ СҮЙЕМЕЛДЕУ МАРШРУТИЗАЦИЯСЫНЫҢ АЛГОРИТМІ

1-КЕЗЕҢ: АЛҒАШҚЫ ӘРЕКЕТ ЕТУ ЖӘНЕ ТІРКЕУ



Хабарламаны қабылдау және тіркеу

Буллинг туралы кез келген хабарлама арнайы тіркеу журналында дереу тіркелуі тиіс.



Басшылықты хабардар ету

Мектеп директорына ресми рәсімді бастау үшін келіп түскен хабарлама туралы дереу хабар беріледі.

2-КЕЗЕҢ: ДИАГНОСТИКА ЖӘНЕ АЛҒАШҚЫ АРАЛАСУ



Бастапқы ақпаратты жинау

Жағдайдың ауқымы мен қатысушыларын анықтау үшін алдын ала талдау жүргізіледі.



Тараптармен әңгімелесу жүргізу

Оқиғаның барлық қатысушыларымен жеке кездесулер ұйымдастырылып, мән-жайлар анықталады.



Мамандарды тарту

Топтағы ахуалды кәсіби бағалау үшін педагог-психолог пен сынып жетекшісі жұмысқа тартылады.



Татуластыру шаралары

Медиация рәсімдері жүргізіліп, жанжалды мектеп ішінде бейбіт жолмен шешуге әрекет жасалады.

3-КЕЗЕҢ: РЕСМИ ШЕШІМ ЖӘНЕ ЕСЕП БЕРУ



Директорға қорытынды есеп ұсыну

Өткізілген әңгімелесулер нәтижелері бойынша жағдайдың толық көрінісі мектеп басшысына ұсынылады.



Сыртқы органдарды хабардар ету (қажет болған жағдайда)

Күрделі жағдайларда ақпарат Білім басқармасына жолданады.



Қорытынды шешім: Буллинктің бар екенін немесе жоқ екенін анықтау

Жағдайдың ресми мәртебесі белгіленіп, әрі қарайғы іс-қимыл жоспары анықталады.

4-КЕЗЕҢ: КЕШЕНДІ СҮЙЕМЕЛДЕУ



Зардап шеккен оқушымен және бастамашымен жұмыс

Жәбірленушінің әлеуметтік оңалуына және буллинкті бастаған оқушының әлеуметтік бейімделуіне бағытталған қатар жүргізілетін жұмыс.



Жеке сүйемелдеу жоспары

Жағдайдың әрбір қатысушысы үшін жеке қолдау және бақылау жоспары әзірленеді.



Мектепшілік есепке қою

Бақылауды қамтамасыз ету үшін оқиға мектептің ішкі бақылау жүйесінде тіркеледі.

5-КЕЗЕҢ: МОНИТОРИНГ ЖӘНЕ ЖАҒДАЙДЫ ЖАБУ



Алты айлық мониторинг

Қайталану қаупін болдырмау үшін алты ай бойы тұрақты бақылау жүргізіледі.



Кәмелетке толмағандар істері жөніндегі комиссияға жолдау
Мониторинг барысында оң өзгерістер байқалмаған жағдайда іс Кәмелетке толмағандар істері жөніндегі комиссияға жіберіледі.



Жағдайды жабу
Баланың құқықтары толық қалпына келтіріліп, бұзушылықтар жойылғаннан кейін ғана сүйемелдеу ресми түрде аяқталады.



НЕГІЗГІ ҚАҒИДАТТАР



Жедел әрекет ету



Құпиялылық



Кешенді тәсіл



Баланың мүддесін бірінші орынға қою

II. ЖӘБІРЛЕУГЕ ҰШЫРАҒАН БАЛАЛАРҒА ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ҚОЛДАУДЫҢ МАЗМҰНЫ

2.1 Жәбірлеуден зардап шеккен жасөспірімге психологиялық қолдау

Жәбірлеудің құрбаны болған балалар көбіне мазасыздық пен өз-өзіне сенімсіздікті бастан кешіреді. Олар өздерін ақымақ, сәтсіз, ұятты сезінеді және өзін тартымсыз деп санайды. Бұдан бөлек, мектепте олар өзін жалғыз және тасталғандай сезінеді, әрі көбінесе сыныпта бірде-бір досы болмайды [3].



Зерттеулердің бірнеше нәтижелеріне сәйкес, жәбірленушілер көбіне болдырмау стратегиясына немесе оған ұқсас тәсілдерге жүгінеді (мысалы, пассивті копинг пен оқшаулану).

Маңыздысы — балалардың жәбірлеу жағдайын қалай бағалайтынын ескеру. Себебі жағдайды бағалау оған берілетін реакцияны анықтайды, ал адамның оны бақылау сезімі қиындықтарды еңсеру стратегияларын жүзеге асыруда маңызды факторға айналады. Кең таралған пікірге сәйкес, жәбірленушілер, әсіресе қыздар, қиындықтарды еңсеру стратегиясы ретінде әлеуметтік қолдауды таңдауға бейім. Жалпы алғанда, жәбірленушілерде бейімделген (адаптивті) қиындықтарды еңсеру стратегиялары көбіне жеткіліксіз болады.



Жасөспірімдермен , жәбірлеудің құрбандарымен — жұмыс істеу ерекше нәзіктікті және олардың қиындықтарын терең түсінуді талап етеді. Ал қарастырайық көрейік жәбірленушілерді психологиялық сүйемелдеудің ерекшеліктерін.

Алғашқы психологиялық әрекет ету



Психологиялық-педагогикалық қолдау қауіпсіз орта құрумен байланысты. Буллингтен кейін жасөспірімдер кез келген бағалау мен сынға аса сезімтал болады. Педагог-психолог алдымен Оқиғалар журналында бастапқы тіркеу жүргізеді, одан кейін Хаттама

рәсімделеді. Егер баланың психикалық жағдайы ауыр болып, оған елеулі психологиялық жарақат келтірілсе, сыртқы қызметтерді тарту қажет: жоғары тәуекелдер мен дағдарыстық жағдайларда – ПҚО (Психологиялық қолдау орталығы), жағдайды клиникалық бағалау немесе емдеу қажет болғанда – ПДО (Психикалық денсаулық орталығы) немесе медициналық қызметтер, ал қауіп деңгейі жоғары болған кезде және баланың қауіпсіздігін шұғыл қамтамасыз ету қажет болса (D фазасы) – Полиция және КТІК (Кәмелетке толмағандардың істері жөніндегі комиссия).

Салыстырмалы түрде жеңіл және қысқа мерзімді буллинг жағдайларында мектептің қолда бар ресурстарын пайдалана отырып, әңгімелесу, кеңес беру жұмыстарын жүргізуге және баланың тұлғалық қорғаныс ресурстарын нығайтуға болады. Бұл жағдайда бастапқы кезең жәбірленуші баламен жеке әңгімелесуді, оның эмоционалдық және психологиялық жағдайын бағалау үшін қажетті ақпарат жинауды қамтиды.

Буллинг құрбанына психологиялық-педагогикалық қолдау көрсетудің жалпы алгоритмі төмендегідей:

- 1) Буллинг жағдайында олардың кінәсі жоқ екенін ерекше атап өту қажет. Жасөспірімдерге оларды мазақтау немесе қудалау олардың кінәсінен емес екенін, жауапкершілік оларды ренжітетін адамдарға жүктелетінін түсіндіру маңызды.
- 2) Сөйлеу мәнеріне назар аудару қажет. Жасөспірімдерге қатысты еркелету немесе кішірейтіп айту сөздерін қолдануға, сондай-ақ оларға аяушылық танытуға болмайды.
- 3) Жасөспірімдерге өздері сенетін ересек адамнан көмек сұрау арқылы дұрыс әрекет жасағандарын түсіндіру қажет. Мұндай

адамдар қатарында ата-анасы, сүйікті мұғалімі, жаттықтырушысы немесе мектеп психологы болуы мүмкін.

Буллинг құрбаны болған білім алушыны қолдаудағы сынып жетекшісіне арналған алгоритм

- 1) Буллинг тақырыбына сақтықпен қараңыз. Жасөспірімге бұл мәселені еңсеруге көмектесу үшін онымен болып жатқан жағдай туралы сөйлесу қажет. Кейбір жасөспірімдер өз мәселелері туралы өздері айтып береді, алайда көпшілігі үндемейді. Жасөспірім бұл туралы өзі айтса да, әңгімені сіз бастасаңыз да, оған бейжай қарамайтыныңызды, оның жағдайына алаңдайтыныңызды және көмектесуге дайын екеніңізді көрсетіңіз.
- 2) Бұл тақырыпты жанама түрде қозғауға мүмкіндік табыңыз. Жасөспірімдер өте сезімтал әрі байқампаз келеді. Олар сіздің не айтқыңыз келетінін түсінеді, бірақ мәселені жанама түрде қозғау арқылы оларға батылдық жинап, өз жағдайын айтуға уақыт бересіз.
- 3) Оларды сөйлеуге мәжбүрлеменіз. Егер олар бұл туралы сөйлескісі келмесе немесе өздерімен ештеңе болып жатқанын жоққа шығарса, талап етпеңіз. Буллинг көптеген эмоциялар мен сезімдерді тудырады. Кейде жасөспірімнің ашылып сөйлесуі үшін уақыт қажет болады. Оған бұл тақырыпқа басқа күні қайта оралатыныңызды түсіндіріңіз. Көп жағдайда жасөспірім болып жатқан жағдай үшін ұялу немесе өзін кінәлі сезінуі мүмкін. Сондай-ақ олар болған оқиға туралы айтқан жағдайда, агрессор өздеріне зиян келтіреді деп қорқуы ықтимал.
- 4) Сабырлы, мұқият, айыптаусыз және сын айтпай тыңдаңыз. Сабырлы тыңдау арқылы сіз жасөспірімге қолдау

көрсететінін білдіресіз. Мұқият тыңдау буллинг жағдайының мән-жайын анықтауға көмектеседі, ал бұл ақпарат кейін мәселені шешу үшін қажет болуы мүмкін. Сонымен қатар, бұл жасөспірімнің орын алып жатқан жағдайға байланысты қандай сезімде екенін түсінуге мүмкіндік береді.

- 5) Оған бұл туралы айтып, дұрыс әрекет жасағанын түсіндіріңіз. Мысалы: «Бұл туралы айту оңай емес екенін және ол үшін үлкен батылдық қажет екенін білемін. Маған сенім артып, ашық сөйлескеніңе қуаныштымын және сені мақтан тұтамын» деп айтуға болады.
- 6) Сұрақтар қойып, болып жатқан жағдай туралы мүмкіндігінше көбірек ақпарат жинауға тырысыңыз. Ақпарат неғұрлым көп болса, жасөспірімге буллингпен күресуде соғұрлым тиімді көмек көрсете аласыз. Кім, не, қайда, қашан және не себепті болғанын анықтауға бағытталған сұрақтар қойыңыз. Сондай-ақ жасөспірімнің эмоциялары, уайымдары, сезімдері мен әрекет ету реакциялары туралы сұраңыз.
- 7) Оларға ешқандай кінәсі жоқ екенін түсіндіріңіз. Буллинг құрбандары көбінесе өздерін кінәлі сезінеді. Сондықтан орын алған жағдай үшін жауапкершілік олардың емес, буллинг жасаған адамның мойнында екенін жеткізу маңызды.
- 8) Олардың өзін-өзі бағалау сезімін қолдаңыз. Жасөспірімді жігерлендіріп, мысалы: «Сен керемет адамсың, сенің көптеген қабілеттерің мен жақсы қасиеттерің бар. Буллингтің осыны ұмыттыруына жол берме» деп айтуға болады.

Педагог-психологқа арналған ұсынымдар

- 1) Жасөспіріммен жеке әңгіме жүргізіңіз.

Жәбірлеуге қатысқан жасөспірімдермен сұхбат жүргізу барысында педагог-психологқа келесі ұсынымдарды сақтау ұсынылады:

- бір сөзбен жауап беруге болмайтын ашық сұрақтарды қолданыңыз;
- егер жасөспірім оқиға туралы үзік-үзік немесе жеткілікті деңгейде толық айтпаса, әңгімені белгілі бір эпизодтарға қайта оралып жалғастыруға болады. Алайда ең ауыр психологиялық жарақат қалдырған сәттерге шамадан тыс назар аударудан аулақ болу қажет;
- білім алушыға болған жағдайға байланысты өз эмоцияларын білдіруге мүмкіндік беріңіз;
- қарапайым және түсінікті сөздерді қолданыңыз, арнайы терминдер мен грамматикалық тұрғыдан күрделі сұрақтардан аулақ болыңыз;
- уақытқа қатысты сұрақтарды жасөспірімнің өміріндегі нақты оқиғалармен немесе күнделікті іс-әрекеттерімен байланыстыра отырып қойыңыз.

2) әртүрлі тәсілдерді зерттеңіз. Өйткені жәбірлеу мінез-құлық пен әрекеттердің көптеген түрлерін (сондай-ақ олардың үйлесімін) қамтиды, жасөспірімге сіздің кеңестеріңізді өзінің нақты жағдайына бейімдеу қажет болуы мүмкін екенін түсіндіріңіз.

3) жасөспірімге өмірін түбегейлі немесе толықтай өзгертуді ұсынбау керек, бірақ агрессормен қарым-қатынастан аулақ болу – жәбірлеуді азайтудың ең қарапайым тәсілдерінің бірі.

4) жасөспірімге әрдайым топпен бірге болуға және сабыр сақтауға кеңес беріңіз. Бұл өте қиын болуы мүмкін, әсіресе агрессор өте ауыр сөздер айтып немесе әрекеттер жасаған кезде. Жасөспірімге өз ашуын, қорқынышын және көңіл күйіндегі күйзелісті бақылап,

сабыр сақтауды үйретіңіз. Агрессорлар олардың әрекеті міндетті түрде реакция тудырғанын қалайды, ал сабыр сақтау оларға бұл мүмкіндікті бермейді. Қорлаушыға қарсы тұрудың ең тиімді тәсілдерінің бірі – оған мұндай әрекетті тоқтатуды айтып, кетіп қалу.

- 5) жасөспірімге қиын жағдайға қарамастан, өмірде алғыс айтуға және қуаныш табуға болатын көптеген нәрсе бар екенін ескертіп отырыңыз. Позитивті көзқарас жәбірлеудің жасөспірімнің өзін-өзі бағалауына және өзіне деген сенімділігіне әсерін азайтуға көмектеседі.
- 6) жасөспірімге агрессор сияқты табанды болу керектігін ескертіңіз. Жасөспірім қорлаушыдан жәбірлеуді тоқтатуды талап етуді жалғастыруы керек. Сондай-ақ, жәбірлеу қатты стресс тудыруы мүмкін екенін түсіндіріп, онымен күресе білу оқушыға бұл жағдайды сәтті шешуге көмектесетінін айтыңыз.

Жәбірлеуге ұшыраған баланың ата-анасымен әлеуметтік педагогтың жұмысы:

- 1) отбасылық тәрбиенің ерекшеліктерін диагностикалау; ата-аналардың эмоционалдық жағдайын бағалау; бала мен ата-ана арасындағы қарым-қатынасты талдау;
- 2) ақпараттық-ағартушылық жұмыс: жәбірлеудің табиғаты мен оның салдарын түсіндіру; жәбірлеу жағдайлары мен балалар арасындағы қақтығыстарға дұрыс әрекет ету жолдары туралы ақпарат беру; баланы қолдауда отбасының рөлін түсіндіру;
- 3) ата-аналардың өздерінің алаңдаушылығын жеңуге көмектесу; эмоционалдық кернеуді төмендету әдістерін үйрету; отбасында қауіпсіз эмоционалдық ортаны қалыптастыру;

- 4) қажет болған жағдайда ата-аналарға мектеппен, әкімшілікпен және басқа да мамандармен өзара әрекеттесу бойынша қолдау көрсету.

Келесі кезең психологиялық-педагогикалық қолдау жеке жұмыс жоспарын (ЖЖЖ) әзірлеумен байланысты, оның құрамына өзін-өзі бағалау мен ішкі ресурстарды тұрақтандыру элементтері, сенімділік пен ассертивті мінез-құлық дағдыларын дамыту, манипуляциялар мен жағымсыз ықпалдан қорғану дағдылары және оқу мотивациясы мен өмірге қызығушылықты қалпына келтіру кіреді.

ЖЖЖ мазмұнына мыналар кіруі тиіс: жағдайдың қысқаша сипаттамасы (субъективті бағалаусыз); тәуекел деңгейі және оны анықтау негіздері; сүйемелдеудің қысқа және орта мерзімді мақсаттары; мектеп ішіндегі қолдау шаралары; заңды өкілдермен жұмыс жоспары; қажет болған жағдайда сыртқы қызметтерді тарту маршрутизациясы; жауапты тұлғалар тізімі, іске асыру мерзімдері және динамиканы бағалау критерийлері.

Сонымен қатар педагог-психолог бекітілген нысан бойынша міндетті «диагностикалық минимумның» нәтижелерін тек бекітілген кілттер мен интерпретация шектерін қолдана отырып тіркейді. Міндетті шарт – баланы диагностикалауға және кейінгі сүйемелдеуге ата-аналардың немесе заңды өкілдердің жазбаша келісімінің болуы. Сондай-ақ ол ай сайын оқиғалар бойынша, өткізілген тренингтер («Психолог сағаты») және оқушыларды қамту деңгейі туралы есептер жүргізеді, олар Психологиялық қолдау орталықтарына (ЦПП) тапсырылады.

Сынып жетекшісі үшін жәбірлеудің алдын алуда психологиялық қолдауда ойын арқылы оқытуды қолдану маңызды. Ойын балаларға артық қысымсыз жәбірлеу деген не екенін түсінуге

көмектеседі. «Жыландар мен баспалдақтар» ойынының жәбірлеуге қатысты жағымды көзқарасты қалыптастыруға бағытталған модификациясы жасөспірімдердің түсінігін, білімін, қарым-қатынасын және мінез-құлқын айтарлықтай жақсартады.

Буллинг құрбанына психологиялық көмек: жұмыстың 3 деңгейі

Травладан кейін тұлғаны қалпына келтіруге кешенді көзқарас



Мамандардың бағалауы бойынша жәбірлеуге ұшыраған балалармен жұмыста когнитивті-мінез-құлықтық тәсіл, гештальт-терапия, психодрама, психоаналитикалық кеңес беру, клиентке бағытталған терапия, арт-терапия және ойын терапиясының әртүрлі бағыттары тиімді болып табылады. Әдісті таңдау баланың жасына, оның когнитивтік дамуының деңгейіне және кеңес беру кезеңіне (жоғарыда аталған деңгейлердің қайсысында жұмыс жүріп жатқанына) байланысты болады.

Педагог-психологтың жәбірлеуге ұшыраған балаға көмек көрсету кезеңдерінің реттілігі келесідей болуы мүмкін:

1. *Теріс эмоционалдық күйді бейтараптандыру* – кернеуді азайту, түрлі техникалар арқылы жағымсыз эмоцияларды шығару («бос

орындық» техникасы, тыныс алу жаттығулары, бұлшықеттерді босаңсыту, МАК-пен жұмыс).

2. *Ресурстарды іздеу* – баланың бар жеке және әлеуметтік ресурстарын талқылау (МАК ресурс карталары, арт-терапия көмектесуі мүмкін).

3. *Өзін-өзі бағалау және «Мен-концепциясымен» жұмыс* – өзін-өзі бағалауды адекватты деңгейге дейін қалпына келтіру («менде бәрі дұрыс», «мен жақсы адаммын» деген өзіндік қабылдау). «Жетістіктер күнделігі», «менің плюс және минусым», «төрт квадрат», «метафоралық автопортрет», МАК сияқты техникаларды қолдануға болады.

4. *Өзіне деген сенімділікті арттыру* – қиын жағдайларда ассертивті мінез-құлық дағдыларын психодрамалық және арт-терапиялық техникалар арқылы қалыптастыру.

5. *Жағдайды талдау, шешім қабылдау* – әрі қарайғы оқиғалардың даму нұсқалары толық қарастырылып, шешім қабылданады және мақсатқа жету қадамдары талданады. «Плюстар мен минусстар», «Декарт квадраты», МАК және басқа да әдістер қолданылуы мүмкін.

Қорқыныш, ұят, кінә және дәрменсіздік сезімдерімен жұмыс істегенде педагог-психолог білім алушы жасөспірімге «қайта тұжырымдау (перифраз жасау) жаттығуларын» ұсына алады.

Қорлаушыға өзіңнің әлсіздігіңді көрсетпеу:	Оның орнына келесіні қолданамыз:
Өзін ақтау: «Мен мүлде семіз емеспін, бұл менің дене бітімім ғана»; Қарсы тарапты кемсітуге тырысу: «Өзің ақымақсың!» немесе «Өзің одан да жаман көрінесің!»; Естімегендей кейіп таныту, бірақ сонымен бірге көзін жасырып, қызару.	Оның орнына: «Мүмкін солай шығар» немесе «Сен қалай ойласаң, солай болсын»; Назарды қорлаушыға аудару: «Саған бұл тақырыпты талқылау соншалықты қызық па?»
«Саған сөз берілмеген» «Ал не күтесің, кей-поп тыңдайтын адамнан?» «Бәрін өз үйіндегідей шашып тастапсың!»	«Маған сенің пікірің маңызды» «Бәріміз әртүрліміз, сондықтан басқаларды танып-білу қызық» «Сенің заттарыңды кедергі болмайтындай етіп орнын ауыстырсам бола ма?»

Маңыздысы — қорлаушы сөздер баланың өзін-өзі бағалауына нұқсан келтірмеуі керек, сондықтан балаға агрессорлардың сөздері оның өз-өзі туралы ішкі қабылдауына сәйкес келмесе, олардың мәні жоқ екенін ескерту қажет. Баланы өз күшті жақтарына және жетістіктеріне назар аударуға үйрету керек, өйткені шынайысы – дәл солар, ал басқалардың теріс сөздері емес. Сондай-ақ түсіндіріңіз: бала өз ұстанымын өзгерте бастағанда, жәбірлеу қысқа уақытқа күшеюі мүмкін, бірақ кейін агрессор міндетті түрде қызығушылығын жоғалтады.

Ассертивті хат «агрессорға» (немесе міндетті түрде жіберілмейтін хат) жазу ұсынылады, онда агрессордың мінез-құлқы сипатталады, бала қандай сезімдерді бастан өткергені және өзіне қалай қарым-қатынас жасағанын қалайтыны көрсетіледі. Бұл хатты жазып,

жойып жіберуге де, сақтап қоюға да болады, бірақ кез келген жағдайда ол жинақталған эмоцияларды сыртқа шығарып, оларды сөзбен рәсімдеуге мүмкіндік береді.

Сондай-ақ үй жағдайында «*Ойлар мен эмоциялар күнделігін*» жүргізуді ұсынуға болады: жасөспірім қорқыныш, қорлану, мазасыздық сезінетін жағдайларды белгілейді және сол сәтте пайда болған ойларды жазады («Мен ешқашан жеңе алмаймын», «Бәрі мені жек көреді»). Күнделікте негізгі «триггерлерді» (орындар, адамдар, оқиғалар) көрсетіп, мазасыздықты күшейтетін факторларды, күнін және т.б. белгілейді. Кейін сол ойлардың орнына баламалы, шынайырақ ойларды жазады («Иә, бұл жағымсыз жағдай, бірақ мен бұрын тиімді болған әрекеттерді жасадым», «Мен өзімді қорғауға құқылымын»).

Өзін-өзі реттеу және психологиялық тұрақтылық дағдыларын қалыптастыру үшін тыныс алу жаттығуларын (мысалы, баяу терең тыныс алу «4-4-6»), прогрессивті бұлшықет релаксациясын (ПМР) ұсынуға болады: дененің әртүрлі бөліктерінің бұлшықеттерін кезекпен қатайтып, босаңсыту (аяқ, балтыр, сан, іш, кеуде, қол, иық, мойын, бет). Қысу уақыты 5–7 секунд, кейін кенеттен босаңсу.

Сондай-ақ «жағымсыз ойды тоқтату» техникасы (Stop-Thinking): мысалы, оқушы «Мен ешқашан жеңе алмаймын», «Бәрі мені жек көреді» деген ойда «тұрып қалатынын» байқаса, іштей немесе дауыстап «Тоқта!» деп айтуы керек және көз алдына тоқтау белгісін (қызыл түсті «STOP» белгісі, қатты дыбыс немесе ысқырық) елестетуі қажет. «Менің құқықтарым» және «Менің күшті жақтарым» атты 5–10 тармақтан тұратын тізімді жасап, оны үнемі қарап отыру ұсынылады. Сонымен қатар «Қолдау көрсететін адамдар мен ресурстар картасын» құрастыруға болады: ортасына өзі, ал айналасына көмек көрсете

алатын адамдар мен қызметтер (ата-ана, дос, психолог, HR-бөлім, құқық қорғау ұйымдары) жазылады.

Жеке сүйемелдеу және маманның жауапкершілік шекаралары.

Жәбірлеудің алдын алу бойынша психологиялық сүйемелдеу барысында әрбір жағдайдың өзіндік ерекшелігі бар екенін түсіну маңызды. Сынып жетекшісі, әлеуметтік педагог және педагог-психолог әртүрлі, бірақ бірін-бірі толықтыратын функцияларды атқарады.



Сонымен қатар маман өз кәсіби құзыреттілігінің шегінен шықпауы тиіс. Мысалы, педагог-психолог медициналық ем

жүргізбейді, ал сынып жетекшісі психотерапиялық жұмыс жүргізуге немесе клиникалық қорытынды шығаруға құқығы жоқ. Баланың психикалық денсаулығында ауыр бұзылыстар белгілері, суицидтік қауіп, зорлық-зомбылық немесе өмірі мен денсаулығына қауіп төну жағдайлары анықталған кезде, мамандар мектеп әкімшілігін уақтылы хабардар етуге міндетті, бұл туралы 2.5 бөлімінде толық көрсетілген.

Біз педагог-психологтың қанша кейсті сүйемелдей алатынын нақты санмен айқындай алмаймыз және алдын ала болжай алмаймыз, алайда Кешенді бағдарламада жауапкершілікті бөлудің принципі қарастырылған, яғни жағдайға (кейс) байланысты Психологиялық қолдау орталығы (ЦПП) мен ведомствоаралық қызметтерді тарту жүзеге асырылады. Сондай-ақ диагностика стандарттарын сақтау қажет (мысалы, бір сабақта 1–2-ден артық құрал қолданбау), бұл балалар мен мамандарға артық жүктеме түсірмеу үшін енгізілген.

Осылайша, жәбірлеудің алдын алу кезіндегі жеке сүйемелдеу жүйелі, пәнаралық қызмет болып табылады, оның тиімділігі мамандардың үйлесімді әрекетіне, кәсіби жауапкершілік шекараларын сақтауға және баланың құқықтары мен психологиялық әл-ауқатын қорғауға бағытталуына байланысты.

2.2. Агрессивті мінез-құлық танытатын жасөспіріммен психологтың жұмысы

Адамның жәбірлеуге қатысушы (агрессор) болуына әсер ететін негізгі себептердің бірі — оның психологиялық мәселелері және жалпы әлеуметтік орта. Көбінесе агрессордың мінез-құлқының артында келесі факторлар жатады: үйдегі қатаң бақылау, эмоцияларды, әсіресе ашуды көрсетуге тыйым салу; бастан өткерген зорлық-зомбылық немесе қорлану; шешілмеген қорқыныш — жиі агрессордың өзі жәбірлеудің құрбаны болып қалудан қорқады. Сонымен қатар жәбірлеу кейде

жасөспірімдер ортасында иерархия орнату және бақылау жүргізу әрекеті ретінде көрініс табуы мүмкін.



Импульсивтілік, агрессия және эмпатия тапшылығымен жұмыс.

Жәбірлеу әрекетін жасайтын жасөспірімдер өздерінің эмоциялық көріністерінде ұстамсыздығымен ерекшеленеді, ең алдымен жағымсыз эмоциялар бойынша. Оларда импульсивті эмоциялар әлдеқайда оңай, жылдам пайда болады және күштірек көрініс табады. Сонымен қатар бала рұқсат етілген әрекеттердің шекарасын сезінбейді және өз іс-әрекеттерінің ықтимал салдарын бағалай алмайды.

Импульсивтілік өткен тәжірибені талдау қабілетін төмендетеді. Мұндай балалар жиі болған жағдайлардан қорытынды жасамайды, себеп–салдарлық байланыстарды қалпына келтіре алмайды және кейбір оқиғалар өздерінің әрекеттерінен болуы мүмкін екенін түсінбейді.

Осыған байланысты болашақты болжай алу қабілеті де төмендейді. Импульсивті адам көбінесе эгоистік тұрғыдан сол сәтте ең жарқын әрі тартымды болып көрінетін нәрсеге сүйенеді, яғни оның дәл қазіргі қысқа мерзімді қалаулары мен ынталары басым болады. Ал басқалардың мүдделері туралы олар арнайы үйретілген жағдайда ғана ойлана бастайды.

Импульсивті балаға көмектесетін әдістер:

Дауыстап айту. Тапсырманы орындау кезінде импульсивті қателіктердің алдын алу үшін әрекеттерін дауыстап айтып отыру пайдалы. Бұл әрекет орындауға дейін және орындау барысында қолданылады. Сондай-ақ сыртқы жоспарлау құралдары да тиімді: сызбалар, жоспарлар, суреттер, санау (мысалы, бір әрекетті белгілі бір рет қайталау қажет болса) және т.б.

Тайм-аут. Күшті жағымсыз эмоциялар пайда болған жағдайда 10-ға немесе 100-ге дейін санау ұсынылады («100-ге дейін сана да, содан кейін әрекет ет»). Санау тыныс алу жаттығуларымен (10 рет терең тыныс алу), самай аймағын уқалау сияқты әрекеттермен бірге жүруі мүмкін.

Күту мен сабыр сақтауды талап ететін ойындарға тарту.

Бастауыш сынып оқушылары үшін «Мысық пен тышқан» (мысық «ұйықтап жатқанда» қозғалмай тұру керек), «Үндемес» (ең ұзақ үндемей тұру), «Қарап тұру ойыны» (көз алмай қарау, күлмеу, бұрылмау) сияқты ойындар пайдалы болып табылады.

Командалық спортқа тарту.

Сыныптағы мінез-құлыққа қатысты ережелер жүйесін енгізу, яғни жеке шекараларды сақтау және қорғау (мысалы, «дауысты көтеріп сөйлемей», «боқтық сөз қолданбау»). Ережелер талқылауға

жатпауы тиіс. Бұл ережелер барлық оқушыларға бірдей таралып, қатаң түрде сақталуы қажет.

Баламен түрлі өмірлік жағдайларды талқылау арқылы оны болған оқиғаны талдауға ынталандыру: «Қалай ойлайсың, ол неге бұлай істеді?», «Саған бұл жағдай басқаша да болуы мүмкін сияқты емес пе?», «Егер ол мұны жасаса, не болады? Қандай нұсқаларды көріп тұрсың?», «Мен бұны былай көремін, ал сен қалай ойлайсың?». Баланың өз бетінше жауап іздеуі ата-ананың қайта-қайта түсіндіруінен гөрі талдау қабілетін көбірек дамытады.

Агрессияға қатысты біз мынаны түсінуіміз керек: жасөспірімдік кезең — бұл физикалық және эмоционалдық маңызды өзгерістер кезеңі болғандықтан, жасөспірімдерде кейде пассивті-агрессивті мінез-құлықтың көрініс беруі қалыпты жағдай болып саналады. Дегенмен агрессия кейде қорғану мақсатында да, шабуыл жасау мақсатында да қолданылуы мүмкін [5].

Басымдыққа және әлеуметтік мәртебеге ұмтылу. Жасөспірімдер иерархиясында физикалық күш беделге қол жеткізудің құралы ретінде қабылдануы мүмкін, әсіресе басқа жолдар (оқу жетістігі, сыртқы келбет) қолжетімсіз көрінген жағдайда. Сондай-ақ маңызды топтың ықпалы мен әлеуметтік үйрену факторы да ескерілуі қажет.

Баланың агрессивті импульстарын тыйым салу немесе күшпен басу жиі жағдайда аутоагрессияға (яғни, зиянды өзіне бағыттау) немесе психосоматикалық бұзылыстарға әкелуі мүмкін. Сондықтан баланы өз агрессиясын бақылауға, өз құқықтары мен мүдделерін қорғай білуге, сондай-ақ басқалардың мүдделерін бұзбай, оларға зиян келтірмей, әлеуметтік тұрғыдан қолайлы тәсілмен өзін қорғауға үйрету маңызды.

Сынып жетекшілеріне арналған стратегия: реакциядан диалог пен әрекетке көшу

1-қадам. Жедел реакция — эскалациясыз «тоқтату сәті».

Сабыр сақтаңыз. Сіздің үрейіңіз немесе дауыстың көтерілуі эмоцияның айқай арқылы сыртқа шығуын қалыпты модель ретінде бекітіп қоюы мүмкін.

Өз ұстанымыңызды нақты білдіріңіз: «Төбелеске жол берілмейді. Бұл мінез-құлық басқаларға да, өздеріңе де зиян келтіреді. Біз мұны міндетті түрде талдаймыз». «Сен бұзақысың» сияқты таңба тағудан аулақ болыңыз.

Барлық қатысушылардың қауіпсіздігін қамтамасыз етіңіз. Қажет болған жағдайда зардап шеккен оқушыға медициналық көмек көрсетіп, жағдайды сұрастырудан бұрын үзіліс жасаңыз.

2-қадам. Жағдайды анықтау және мән-жайды түсіндіру (тергеу емес!).

Соттамай тыңдаңыз. Ашық сұрақтар қойыңыз: «Бұған не себеп болды?», «Соққыға дейін не болды?», «Сол сәтте өзіңді қалай сезіндің?». Мақсат — адамның не үшін әрекет еткенін түсіну: өзін қорғау үшін бе, кек алу үшін бе, ашуын шығару үшін бе, әлде назар аударту үшін бе?

Пән мұғалімдерімен және куәгерлермен сөйлесіңіз. Оқиғаның объективті бейнесін құрастырыңыз. Көбінесе мектепте тек соңғы көрініс байқалады, ал бала бастан өткерген тұрақты провокациялар немесе жәбірлеу назардан тыс қалуы мүмкін.

3-қадам. Қалпына келтіруге және үйренуге бағытталған салдарлар.

Зардап шеккен тарап алдындағы жауапкершілік. Кешірім сұрауды (мәжбүрлемей) талап етіңіз — ауызша немесе жазбаша түрде. Мұны жасөспіріммен бірге талқылаңыз. Бұл тек жазалау емес, эмпатияны дамытуға және келтірілген зиянды өтеуге үйретеді.

Психологпен бірлесе отырып, мінез-құлықты түзету жоспарын әзірлеңіз.

4-қадам. Отбасылық жүйемен жұмыс.

Отбасылық мінез-құлық үлгілерін талдау. Отбасында қақтығыстар қалай шешіледі? Ересектер арасындағы қарым-қатынаста сөздік немесе физикалық агрессия бар ма? Жасөспірім көбінесе үйренген мінез-құлық үлгілерін қайталайды. Педагог-психолог агрессивті мінез-құлықты диагностикалық негізде түзету жұмысын жүргізеді [6].



Осылайша, агрессивті жасөспірімдерді екі топқа бөлуге болады: әлеуметтенген (физикалық және жанама агрессия) және

әлеуметтенбеген (вербалды агрессия және негативизм) мінез-құлық бұзылыстары бар топтар.

Агрессияны азайтудың маңызды жолдарының бірі — балаға кері байланыс орнату. Бұл үшін келесі әдістер қолданылады:

- фактіні нақтылау («Сен агрессивті мінез-құлық көрсетіп тұрсың»);
- тікелей сұрақтар қою («Сен қазір агрессивті әрекет жасап тұрсың ба?»);
- агрессивті мінез-құлықтың себептерін анықтау («Сен біреуді ренжіткің келе ме?», «Сен күшінді көрсеткің келе ме?»);
- қалаусыз мінез-құлыққа қатысты өз сезімін білдіру («Маған сенің осылай сөйлегенің ұнамайды», «Маған біреу дауыстап айқайлағаны ұнамайды»);
- ережелерге сүйену («Біз бұлай келіскенбіз!»).

Балаға өз қателігін мойындау және жеңілуді қабылдау өте қиын. Ол үшін ең қорқыныштысы — көпшілік алдында сынға ұшырау және теріс баға алу. Балалар бұдан кез келген жолмен қашуға тырысып, әртүрлі қорғаныс мінез-құлық тетіктерін қолданады. Шын мәнінде, жаман бедел мен таңылған «жарлықтар» қауіпті: балаға бекіп қалса, олар өздері-ақ агрессивті мінез-құлықты күшейтуі мүмкін.

Оң беделді сақтау үшін:

- баланың кінәсін барынша жұмсарту («Өзіңді жайсыз сезініп тұрсың ба?», «Сен оны ренжіткің келмеді ме?»), алайда жеке әңгімеде шынайы жағдайды көрсету;
- толық бағынуды талап етпеу, балаға тапсырманы өз тәсілімен орындауға мүмкіндік беру;
- балаға ымыра және өзара келісім ұсыну [7].

Баланың «бақыланатын агрессиясын» қалыптастырудың маңызды шарты — агрессиясыз мінез-құлық үлгілерін көрсету. Агрессия пайда болған кезде екі тарап та өзін-өзі бақылаудан айырылады, нәтижесінде өз билігін дәлелдеумен немесе жағдайды бейбіт жолмен шешу арасында дилемма туындайды. Ересектер агрессивті емес мінез-құлық көрсетуі қажет, ал бала жасы неғұрлым кіші болса, ересектің сабырлы және бейбіт реакциясы соғұрлым маңызды.

Агрессивті балалармен жұмыста қолдануға болатын тәсілдер.

1. Егер агрессия баланың саналы, бақыланатын әрекеті болса, онда ересек адам мұндай манипуляцияға ермеуі маңызды. Бұл жағдайда агрессивті әрекеттерді қатаң түрде тоқтату немесе (егер ол балаға және айналадағыларға елеулі зиян келтірмесе) оларды елемей орынды болып табылады [8].

2. Егер агрессия қатыгездікке бейімділіктің көрінісі болса, психолог психотерапевт және психиатрмен бірлесіп жұмыс жүргізуі қажет.

3. Егер агрессия ашудың көрінісі болса, әртүрлі ықпал ету стратегияларын қолдануға болады: 1) балаларды өз эмоцияларын бақылауға және жағымсыз сезімдерді айналадағыларға зиян келтірмей реттеу тәсілдеріне үйрету (бұл стратегия тікелей агрессия түрінде көрінген жағдайда қолданылады). Мысалы, тікелей агрессияны жанама түрге ауыстыруды үйрету, ішкі кернеуді зат-алмастырғыштар арқылы шығару, белсенді әрекеттер, спортпен айналысу, қимылды ойындар және символдық агрессияны қолдану арқылы ішкі кернеуді азайту;

2) баланың эмоционалдық кернеу деңгейін физикалық релаксация арқылы төмендету дағдыларын дамыту.

3) мектеп тәжірибесінде қолданылатын агрессивті мінез-құлықтың алдын алудың психологиялық-педагогикалық әдістерінің ішінде ең тиімді және қызықты түрлері мыналар болып табылады: ашуды қабылдауға болатын тәсілдер арқылы білдіруге үйрететін ойындар мен жаттығулар («Қағазды жырту», «Рөлдік жағдайларды ойнау», «Итерісу» жаттығуы (агрессияны ойын және жағымды қозғалыс арқылы шығаруға үйретеді), «Ашу сахнада» жаттығуы). Бұл ойындық коррекциялық тәсіл баланың жағымсыз эмоциясын визуалды елестетуіне негізделген. Бала ашуланған кезде (немесе жақында ашуды сезінген болса), оған өз ашуын театр сахнасында қалай көрінетінін елестету ұсынылады. Ашу рөлін ойнайтын актер кім болар еді — құбыжық па, адам ба, жануар ма, әлде пішінсіз дақ па? Оның киімінің түсі қандай болар еді? Ол ыстық па, суық па, кедір-бұдыр ма, әлде жұмсақ па? Иісі қандай болар еді? Қандай дауыспен сөйлер еді? Қандай интонация қолданар еді? Сахнада қалай қозғалар еді? Сонымен қатар «ертегі орманымен серуен» жаттығуы агрессивті сезімдерді шығару мен жеңілдетуге көмектеседі (үру, ырылдау арқылы эмоцияны шығару). Қосымша жаттығулар: «Ашудың белгілері», «Ашу парағы», «Мен сабырлымын. Мен ашулымын», «Агрессивтіліктің рецепті», «Айдаһарды жеңу». Ойын терапиясы балалардың табиғи қажеттілігіне негізделген және балаға өмірлік тәжірибе беріп, оның психикалық процестерін, қиялын, дербестігін, қарым-қатынас дағдыларын дамытады. Арт-терапия әдісі жағымсыз эмоционалдық күйлерді жеңілдетуде өте тиімді. Сурет арқылы («Өз ашуыңды сал», «Сезімдеріңді боя», «Дос емес шарж») жасөспірім сөзбен айта алмайтын ішкі күйін бейсаналы түрде білдіре алады [9].

Жәбірлеушіде эмпатия қабілетінің төмен қалыптасуы байқалады. Әртүрлі оқиғаларды қабылдау мен бағалаудың сәйкес

келмеуі, басқа адамды түсінуге құлықсыздық, жанашырлық пен эмпатия деңгейінің төмендігі тұлғааралық қарым-қатынаста қиындықтар туындатады.

Эмпатияны дамыту келесі жағдайларда мүмкін болады:

- ұжымдық іс-әрекетті ұйымдастыру (шығармашылық, зерттеу, ойын және т.б.), себебі қатысушылардың бірлескен шығармашылығы ортақ қамқорлыққа негізделген қатынастарды қалыптастырып, балалар ұжымының өмірін эмоционалды тұрғыдан байытады;
- бірлескен істер мен жобаларды жүзеге асыру барысында шығармашылықтың ерекше эмоционалдық атмосферасын сақтау, жасөспірімнің тапсырманы шешу процесіне эмоционалды түрде тартылуы;
- белсенді педагогикалық технологияларды қолдану: жобалық іс-әрекет, кейс-технология, ойын технологиялары және т.б.

Жәбірлеушінің мінез-құлқы үшін жауапкершілікті қалыптастыру — білім беру ортасындағы психологиялық-педагогикалық қолдаудың негізгі бағыттарының бірі болып табылады. Мұндай жұмыстың негізгі мақсаты тек агрессивті әрекеттерді тоқтату ғана емес, сонымен қатар жасөспірімнің өз мінез-құлқының басқа адамдарға және өзіне тигізетін салдарын түсінуіне ықпал ету екендігін ескеру маңызды. Жасөспірімге агрессивті мінез-құлық басқа адамның жеке шекарасын бұзатынын, психологиялық зиян келтіретінін және ұжымдағы сенімді қарым-қатынастарды бұзатынын түсінуге көмектесу қажет. Бұл жұмыста жеке әңгімелесулер, қалпына келтіруші тәжірибелер, эмоционалдық интеллектті дамыту тренингтері және эмпатияны қалыптастыруға бағытталған жағдайлар ерекше рөл атқарады. Жасөспірім тек жәбірлеудің жол бермейтіні туралы формалды ескертулерді естіп қана қоймай, сонымен қатар

жәбірленушінің сезімін эмоционалды түрде түсініп, өз әрекетінің жауапкершілігін сезініп, құрдастарымен өзара әрекеттесудің балама тәсілдерін көре алуы маңызды.

Сонымен қатар агрессивті мінез-құлық танытатын баланы стигматизациялаудан аулақ болу қажет. «Бұзақы», «агрессор», «қиын жасөспірім» сияқты таңбалар тағу баланың қарсылығын күшейтіп, жағымсыз мінез-құлық моделін бекітіп қоюы мүмкін. Неғұрлым тиімді тәсіл — баланың тұлғасын емес, нақты әрекетін сынға алу. Сонымен бірге жасөспірімге құрметпен қарау және мінез-құлыққа қатысты нақты шекараларды сақтап отыру маңызды шарт болып табылады.

Жәбірлеудің қайталанған эпизодтарының алдын алу жүйелі және кешенді тәсілді талап етеді. Нақты қақтығыс шешілгеннен кейін де, егер агрессивті мінез-құлықтың себептері жойылмаса және ұжымдағы психологиялық ахуал жақсармаса, жәбірлеудің қайта пайда болу қаупі сақталады. Осыған байланысты психологиялық-педагогикалық қолдау жұмысы тек жеке қатысушыларға ғана емес, бүкіл білім беру ортасына бағытталуы тиіс.

Жәбірлеуге қатысқан балаларға психологиялық-педагогикалық сүйемелдеудің тәжірибелік тиімділігін бағалаудың негізгі индикаторлары.

Тәжірибенің регламенттелуі	
Сүйемелдеу рәсімдері бекітілген құжаттардың болуы.	Жәбірлеу құрбанына арналған жеке жұмыс жоспары, агрессорға арналған жеке жұмыс жоспары, сыныппен жұмыс жоспары.
Сүйемелдеу формалары мен әдістерінің мектептің оқу-тәрбие үдерісіне кіріктірілуі.	Ұсынылған тақырыптар бойынша сынып сағаттарын өткізу, әлеуметтік педагог пен сынып жетекшісінің жоспарында балалармен және олардың ата-аналарымен жүргізілетін жеке әңгімелесулерді тіркеу.

Тәжірибенің мектеп деңгейіндегі нәтижелілігі	
Жәбірлеудің тоқтатылуы, қауіпсіз ортаның қалыптасуы және мектептегі психологиялық ахуалдың жақсаруы.	Жәбірлеудің қайталанған жағдайларының болмауы (тәжірибені іске асыру аяқталғаннан кейін кемінде 3 ай өткен соң мектептегі жәбірлеу жағдайларының саны); мектепте және сыныпта қақтығыстар деңгейінің төмендеуі; баланың мектепке барудан қашқақтауының тоқтауы; білім беру үдерісіне қатысушылардың өзін қауіпсіз сезінуі. Балалардың субъективті бағасын диагностикалау нәтижелері және педагогикалық ұжымға жүргізілген сауалнама қорытындылары.
Ата-аналардың тартылуы	Мектептің антижәбірлеу командасына ата-аналардың қатысуы, сүйемелдеу бағдарламаларына белсенді араласуы.
Сынып деңгейіндегі сүйемелдеу тәжірибесінің нәтижелілігі	
Ұжымның ұйымшылдығы, агрессия деңгейінің төмендеуі	Оқушылар ұжымында агрессияға ықпал ететін себептерді ерте анықтау нәтижелері; сынып ахуалын диагностикалау нәтижелері; басқару үдерісінің демократиялануы; оқу-тәрбие үдерісінің мазмұнының түзетілуі; сыныпта өзара көмек пен қолдауды, өзара сенімді нығайтуға бағытталған қосымша сынып сағаттарының енгізілуі; әлеуметтік және эмоциялық дағдыларды және зорлық-зомбылықсыз қақтығыстарды шешу тәсілдерін үйрету; сынып жетекшісінің жұмыс жоспары.

Үлгерім деңгейі мен оқушының бейімделу қабілетінің артуы	Бақылау нәтижелері, жасөспірімнің үлгерім динамикасы, оқушылардың ішкі әлеуетін белсенді түрде ашуы, құрдастарымен өнімді қарым-қатынас орната алу қабілеті.
Білім алушы деңгейіндегі сүйемелдеу тәжірибесінің нәтижелілігі	
Жүгіну және қатысу көрсеткіштері	Мектептегі психологиялық көмекке деген сенім деңгейінің артуы, оқушылардың жәбірлеу жағдайлары туралы хабарлауға дайын болуы.
Мазасыздық деңгейінің және психологиялық кернеудің төмендеуі, эмоционалдық тұрақтылық деңгейінің артуы	Мазасыздық пен қорқыныштың азаюы; өзін-өзі бағалаудың жоғарылауы; агрессияның төмендеуі; эмоционалдық жағдайдың тұрақтануы; агрессорлардың толеранттылығы мен өзін-өзі реттеу дағдыларының артуы; сенімділік пен қолдау сезімінің пайда болуы (тренингтік іс-әрекет, кеңес беру және диагностика нәтижелері).
Зорлық-зомбылықсыз мінез-құлық дағдыларының қалыптасуы	Бала құрдастарымен қарым-қатынасын қалпына келтіреді; конструктивті қарым-қатынас дағдылары қалыптасады; эмпатия дамиды; қақтығыстарды бейбіт жолмен шешу тәсілдері қолданылады; өз мінез-құлқы үшін жауапкершілікті қабылдау дағдысы қалыптасады (тренингтік іс-әрекет, кеңес беру және диагностика нәтижелері).

2.3. Бақылаушы-жасөспірімдермен және сынып ұжымымен жұмыс

Жәбірлеу тақырыбын талқылай отырып, біз болып жатқан жағдайдың көлеңкесінде қалатын, яғни куәгерлерді ұмытпауымыз керек. Бұл балалар қақтығыстың тікелей қатысушылары болып табылмайды, бірақ олардың рөлі де маңызды.

Жәбірлеу тақырыбын талқылай отырып, біз болып жатқан жағдайдың көлеңкесінде қалатын, яғни куәгерлерді ұмытпауымыз керек. Бұл балалар қақтығыстың тікелей қатысушылары болып табылмайды, бірақ олардың рөлі де маңызды.

Бақылаушылардың жәбірлеуді қолдаудағы рөлі. Д. Ольвеус бақылаушылардың бірнеше түрін бөліп көрсетеді [10]. Жасөспірім куәгерлердің әрбір тобының ерекшеліктерін білу оларға бағытталған психологиялық-педагогикалық қолдау жұмысының нақты әдістерін жобалауға мүмкіндік береді.



Жәбірлеуді сырттай бақылаған кезде куәгерлер күрделі эмоциялар спектрін бастан өткеруі мүмкін, олар жиі жылдар бойы

сақталады. Олар болып жатқан жағдайдың әділетсіз әрі дұрыс емес екенін түсінеді, бірақ өз қауіпсіздігі үшін қорқу сезімі оларға араласуға мүмкіндік бермейді. Куәгерлерде бірқатар қорқыныштар болуы мүмкін: жәбірленушіге көмектесу ниетінде жалғыз қалудан қорқу; агрессормен (жәбірлеушімен) қарсы тұра алмау, өздері жәбірлеу құрбаны болу немесе жағдайды ушықтырып алу қорқынышы; жағдайды өз жауапкершілік аймағына қабылдамау; жәбірленушімен өзін теңестіру немесе сол рөлге түсіп қалудан қорқу. Сонымен қатар куәгерлерде араша түсе алмау, өз күшіне сенбеу, жәбірленушіні қолдау тәсілдерін білмеу сияқты қиындықтар байқалады. Бұған көбінесе жақын ортада ассертивті (сенімді мінез-құлық) үлгілердің болмауы ықпал етеді. Осы факторлардың барлығы және әрекетсіздік «үнсіз келісім» әсерінің қалыптасуына әкеледі.

«Үнсіз келісім» әсерімен психологиялық жұмыс. Психологияда «куәгер әсері» деген ұғым бар. Жәбірлеуді қаншалықты көп адам бақылап тұрса, соғұрлым біреудің араласу ықтималдығы төмендейді. Біздің міндетіміз — балаларды үнсіз қалмауға үйрету.

Куәгер позициясын жәбірлеу жағдайына қатысушылардың көпшілігі иеленеді. Балалардың басым бөлігі (жасы өскен сайын бұл сирей түседі) жәбірленушіге жанашырлық сезінетінін айтады, бірақ олардың жартысынан азы ғана көмек көрсетуге тырысады. Ал куәгерлердің реакциясы жағдайдың дамуына тікелей әсер етеді: олардың жәбірлеуге қосылуы немесе тіпті аздаған қолдауы (мысалы, күлімсіреу) агрессор үшін «марапат» болып табылады, ал қарсы тұру немесе жәбірленушіні қолдау керісінше зорлық-зомбылықтың жалғасуын тежейді. Егер жәбірлеу тоқтамаса, куәгерлердің эмпатия қабілеті әлсірей бастайды.

«Тек ерекше» немесе «ботаниктерді ғана жәбірлейді» деген стереотиптер жәбірленушіні кінәлауға және агрессорды ақтауға әкеледі. Осыған байланысты оқушыларға куәгердің өзі де жәбірлеу процесінің қатысушысы екенін түсіндіру қажет. Егер сыныпта жәбірлеу сценарийі орын алса, қандай да бір түрде барлық балалар осы патологиялық процеске тартылады. Үнсіз, бейтарап немесе пассивті түрде келісетін позицияны ұстану арқылы олар сыныптағы зорлық-зомбылықты жанама түрде қолдайды.

Куәгерлердің мінез-құлқы жауапкершілікті бөлісу әсерінен туындауы мүмкін (ешкім болып жатқан жағдай үшін жеке жауапкершілікті сезінбейді және шараны басқа біреу қабылдайды деп күтеді). Жасөспірім-куәгерлер көбінесе болып жатқан жағдай үшін жауапкершілікті өз мойнына алуға дағдыланбаған. Олар араласпауын өз ресурстарының жеткіліксіздігімен, сондай-ақ жағдайдың жеткілікті дәрежеде маңызды еместігімен (яғни, араласатындай тым ауыр емес деп есептеуімен) түсіндіреді [11].

Жәбірлеу жағдайында куәгерлердің мінез-құлқына топтық норма да әсер етеді. Яғни, егер нақты бір сыныпта немесе мектепте біреудің есебінен билікке жету және өзін-өзі дәлелдеу тұлғааралық қарым-қатынастың қалыпты тәсілі ретінде қабылданса, әлеуметтік топтағы мінез-құлық заңдылықтарына сәйкес адам көпшілік көрсеткен әрекеттермен келісуге бейім болады.

Сондықтан *эмпатия мен әлеуметтік жауапкершілікті қалыптастыру — жәбірлеудің алдын алудың негізгі негізі болып табылады*. Эмпатия өз және өзгенің сезімдерін қабылдауды қамтиды, яғни айналадағы адамдардың қуаныш, қайғы, қорқыныш және басқа да эмоцияларын сезіне білу қабілеті. Эмпатияны дамытудың тиімді құралдары: белсенді тыңдау, түсінуге бағытталған тәжірибе,

тренингтерге қатысу, әңгімелер оқу және сюжетті ересек тәлімгердің қатысуымен талқылай отырып тақырыптық фильмдерді көру [12].

Мектептегі жәбірлеу жағдайында күш-қуат қатынастары және жасөспірімдердің ұжым ішіндегі әлеуметтік орны үлкен рөл атқарады. Көптеген оқушылар араласудан қорқады, себебі құрдастары арасындағы өз орнын жоғалтып алудан және келемежге немесе айыптауға ұшыраудан қауіптенеді. Оларға араласпаған дұрыс сияқты көрінеді, өйткені бұл олардың топтағы мәртебесіне зиян келтіруі мүмкін. Сондай-ақ мұндай қорқыныш бұрынғы жәбірлеуге байланысты жағымсыз тәжірибеден де туындауы мүмкін [13].

Жәбірлеуге куәгер болған жасөспірімдермен жұмыс олардың бұл жағдайға қатысу мотивациясына, олардың қаншалықты белсенді позиция ұстанатынына және кімнің жағында — агрессордың ба, әлде жәбірленушінің бе — болуына байланысты жүзеге асырылады. Агрессорға көмектесушілер үшін тұлғалық ресурстарды дамыту бағдарламалары, сенімдер жүйесін және құндылық-мағыналық ұстанымдарды өзгерту маңызды орын алады. Бейтарап бақылаушылар тобына жататын жасөспірімдер үшін жеке жауапкершілікті дамыту бағдарламалары (шешім қабылдау және жобалау бағдарламалары), әлеуметтік салыстыру дағдыларын дамыту бағдарламалары және эмпатияны дамыту бағдарламалары қажет. Ал жәбірленушіге жанашырлық танытатын, бірақ қауіпті жағдайға араласпайтын жасөспірімдер үшін олардың психологиялық жарақаттарын өңдеу, өзін-өзі тиімді сезіну және сенімді мінез-құлық дағдыларын дамыту бағдарламалары қажет. Жәбірленушіні қорғайтын жасөспірімдер қолдау мен бар сенімдерін, дағдыларын және әлеуметтік мәртебесін нығайтатын бағдарламаларға мұқтаж [14].

Сыныптағы психологиялық ахуалды қалпына келтіру.

Сыныптағы атмосфераны жақсарту — жәбірлеудің алдын алудағы ең тиімді стратегиялардың бірі. Сынып деңгейінде жәбірлеудің алдын алу стратегиясы екі бағытты қамтиды: барлық оқушылар үшін нақты, әділ және жүйелі мінез-құлық ережелерін орнату және мұғалім мен балалар арасындағы сенімді қарым-қатынасты қалыптастыру.

Мінез-құлық ережелері мектеп жарғысында бекітілуі мүмкін. Оқушылардың оны әзірлеуге қатысуы құпталады. Сынып пен мектептегі тәртіп кодексі бұлжымас болуы тиіс. Ережелерді бұзған жағдайда, мысалы жәбірлеу әрекеттері үшін нақты санкциялар қолданылуы маңызды.

Зерттеулерге сәйкес, агрессияға жол берілмейтін топтарда оның көріністері іс жүзінде азаяды. Жәбірлеу (жәбірлеу) проблемаларды шешу тәсілі ретінде қабылданбайды, ал агрессорлар өздерінің қарым-қатынас стилін айналасындағыларға таңуға мүмкіндік алмайды.

Топтық психологиялық жұмыс формалары.

Сынып жетекшісі үшін сыныптағы психологиялық сүйемелдеу жүйесінде рөлдік ойындарды қолдану өте маңызды. Олар оқушылардың қиялын дамытуға, жаңа лексика мен зиянсыз, саналы өзара әрекет ету дағдыларын тәжірибеде қолдануға көмектеседі. Сондай-ақ күрделі этикалық мәселелерді талқылауда және әртүрлі көзқарастар мен пікірлерді зерттеуде тиімді болып табылады.

Білім беру драматургиясы білім алмасуға және ашық диалогқа ықпал етіп, қате түсініктер мен негізсіз болжамдарды жоюға, қабылдауды терең түсінуге және тақырыпқа қатысты әртүрлі көзқарастарды қалыптастыруға мүмкіндік береді. Осы әдістің көмегімен агрессорлар жәбірленушінің сезімін бағалап, жәбірлеуге қатысқанда қандай ауыртпалық келтіретінін жақсырақ түсінеді. Бұл

жәбірленушілерге қарсы тұру және әрекет ету тетіктерін қалыптастыруға мүмкіндік береді, ал бақылаушылар мұндай жағдайларда қандай әрекет жасау тиімді екенін түсінеді [15].

Әсіресе екі түрлі дағдыға ерекше назар аудару қажет:

а) әртүрлі әлеуметтік жағдайлар мен мінез-құлық үлгілерін ажырата және тани білу қабілеті;

ә) нақты жағдайдағы мақсаттарға жетуге көмектесетін өзара әрекет (реляциялық) мінез-құлықты іске қоса білу қабілеті.

2.4. Ата-аналармен (заңды өкілдермен) өзара әрекеттесу

Жасөспірімдер жәбірлеу (жәбірлеу) жағдайында болған кезде оларға көрсетілетін кешенді психологиялық қолдаудың тиімділігі білім беру ұйымы мен ата-аналар арасындағы жүйелі өзара әрекеттесу сапасына тікелей және ажырамас түрде байланысты. Отбасы тек сыртқы фактор ғана емес, баланың психологиялық тұрақтылығының шекарасын айқындайтын негізгі әлеуметтендіру институты болып табылады. Дәл ата-аналық ұстанымдар, берілетін мінез-құлық үлгілері және үйдегі жалпы эмоционалдық климат жасөспірімнің тұлғааралық қақтығыстарға жауап беру тәсілдерін, сыртқы қысымға төзімділігін немесе керісінше деструктивті агрессия көрсету бейімділігін

қалыптастыратын негіз болып табылады.



Ата-аналар тобымен жүйелі жұмысты мәселені ашық, бірақ басқарылатын диалог арқылы таныстырудан бастаған дұрыс. Ең тиімді тәсілдердің бірі ретінде ата-аналар жиналыстарында қолданылатын интерактивті өзара әрекеттесу әдістемесін атап өтуге болады. Интерактивті жұмыстың жалғасы ретінде «Бізді алаңдататын мәселелер» тақырыбында бағытталған миға шабуыл (brainstorming) өткізу ұсынылады. Ата-аналарды шағын жұмыс топтарына бөлу ұжымдық аналитикалық ресурсты белсендіруге мүмкіндік береді. Топтық жұмыс барысында ата-аналар баланың бейімделуінің байқалмайтын белгілерін өздері анықтайды, балаға дер кезінде ересектерден көмек сұрауға кедергі келтіретін тосқауылдарды талдайды және балалардың психоэмоционалдық жағдайына әлеуметтік желілердің әсерін жан-жақты қарастырады.

Микротоптарда ата-аналар мен мұғалімдер тарапынан болатын терең жасөспірімдік қорқыныш — яғни ата-ананың немесе мұғалімнің айыптауынан қорқу, сондай-ақ отбасы мен мектеп әкімшілігі арасындағы коммуникация тоғысындағы объективті қиындықтар

ерекше назарға алынады. Идеяларды жинақтау кезеңі аяқталғаннан кейін кездесуді модерациялаушы маман (психолог немесе педагог) нәтижелерді кәсіби түрде қорытындылап, ата-аналардың эмпирикалық тұжырымдарын кездесудің теориялық негізімен байланыстырады. Мұндай тәсіл әр қатысушыны белсенді танымдық жұмысқа тартып қана қоймай, жәбірлеудің (жәбірлеу) жеке «ыңғайсыз» баланың жеке мәселесі емес, отбасы мен білім беру ұйымының бірлескен күш-жігерін талап ететін жүйелік проблема екенін түсінуге мүмкіндік береді.

Ата-аналар үшін ең ауыр мәселелердің бірі — жасөспірімдердің зорлық-зомбылық фактілерін жасыруы. Жасөспірімдер жиі ересектер (ата-ана мен педагогтер) не көмектесе алмайды, не дұрыс араласпау арқылы жағдайды одан әрі ушықтырады деген тұрақты, деструктивті сенімде болады. Бұған қатар құрдастар арасындағы әлеуметтік мәртебеден айырылып қалу қорқынышы және өз бетінше қиындықты шешу арқылы дербестігін дәлелдеуге деген балалық, бірақ күшті ұмтылыс қосылады.

Бұл ішкі механизмдерді түсіну ата-аналарға баланың үнсіздігі отбасыға деген сенімсіздіктің белгісі емес, керісінше қорқыныш пен жасөспірімдік дағдарыс салдарынан «бұғатталған көмек сұрау сигналы» екенін түсінуге мүмкіндік береді. Бұл ата-аналық ұстанымды түбегейлі өзгертіп, оны сөзсіз қабылдауға негізделген позицияға көшу қажеттілігін көрсетеді:

- **Мінез-құлықтық девиациялар.**
- **Физиологиялық көріністер.**
- **Эмоционалдық маркерлер.**

Осы тізімдегі белгілердің біреуі немесе екеуі ғана байқалса да, оны «жасөспірімдік кезеңнің қиындықтары» немесе жалқаулық ретінде қабылдап, елемеге болмайды. Мінез-құлықтағы кез келген тұрақты

өзгерістер ата-аналардан барынша сезімталдықты, ұқыптылықты және сенімге негізделген, қолдаушы әңгіме жүргізуді бастауды талап етеді.



Егер жасөспірімнің жәбірлеуге (жәбірлеу) ұшырағаны расталса, ата-аналық стратегия қатаң түрде ойластырылған және эмоциялық хаоссыз болуы тиіс. Бірінші кезектегі ереже — бала жанында да, ішкі деңгейде де абсолютті сабыр сақтауды қамтамасыз ету. Баланы кінәлауға бағытталған, «Оларды арандату үшін сен не істедің?» сияқты деструктивті сұрақтар қоюға қатаң тыйым салынады.

Келесі қадам — сынып жетекшісін, мектеп психологын және мектеп әкімшілігін дереу және конструктивті түрде хабардар етіп, ресми әрекет ету протоколын іске қосу. Отбасы бала үшін толық қауіпсіздік аймағына айналып, оған тұрақты эмоционалдық қолдау көрсетуі қажет. «Қарсы соққы бер» деген сияқты талаптар — психикаға ауыр зиян келтіретін қателік, себебі жәбірлеу жағдайындағы жасөспірім физикалық және психологиялық тұрғыдан әлсіреген және мұндай әрекетке ресурсы жоқ; мұндай қысым оның өз-өзіне сенімсіздігін одан әрі күшейтеді. Негізгі бағыт - өзін-өзі бағалауды

тұрақтандыру және қауіпсіздік сезімін нығайту. Қарым-қатынаста тұрақты қолдаушы «якорь-фразаларды» қолдану маңызды: «Мен саған толық сенемін, біз бәрін бірге еңсереміз»; «Мұны айтқаның - үлкен батылдық, сен дұрыс істедің»; «Сенің бұған ешқандай кінәң жоқ, саған бұлай қарауға ешкімнің құқығы жоқ»; «Сен енді жалғыз емессің, біз бұл жағдайды бірге шешеміз және жеңеміз».

Жасөспірім-агрессордың ата-аналарына арналған интервенция стратегиясы. Ата-аналар баласының жәбірлеудің (жәбірлеу) бастамашысы немесе белсенді қатысушысы екені туралы ақпарат алған кезде көбінесе психологиялық қорғанысқа кетеді, жағдайды жоққа шығарады немесе керісінше, бақылаусыз ашуға беріледі. Психологтың міндеті — олардың реакциясын конструктивті арнаға бағыттау. Бұл контексте ең маңыздысы — баланың тұлғасын және оның нақты деструктивті әрекетін қатаң түрде ажырату: балаға ұл немесе қыз ретінде шартсыз сүйіспеншілікті сақтау, бірақ сонымен бірге оның агрессивті әрекеттерін толық қабылдамау және оларды қатаң түрде қолайсыз деп белгілеу. Ата-аналар физикалық жаза қолдану, қарсы зорлық көрсету және жасөспірімді көпшілік алдында масқаралау әдістерін толықтай алып тастауы қажет, себебі бұл күшке табыну мен үстемдікке жетудің жалғыз жолы деген көзқарасты күшейтеді.

Ата-аналар жасөспірімнің сыртқы қатігездігі мен әдейі көрсетілген көшбасшылық мінезінің артында көбінесе ішкі психоэмоционалдық кернеу, шынайы мойындалуға деген қанағаттанбаған қажеттілік, жасырын кешендер немесе эмоцияны реттеу дағдыларының жеткіліксіздігі жататынын түсінуі маңызды. Бұл жағдайлар мамандар тарапынан мұқият және кәсіби түзетуді талап етеді.

Жасөспірім куәгер рөліндегі балаға арналған ата-аналарға нұсқаулық. Жәбірлеу жағдайында куәгер позициясы ата-аналар тарапынан жиі «қауіпсіз жағдай» ретінде қабылданады («бастысы саған тиіспесе болды»), алайда бұл — қалыптасып келе жатқан тұлғаның моральдық бағдарын бұрмалайтын қауіпті қате түсінік. Ата-аналар сыныпта болып жатқан жағдайды жасөспіріммен бірге үнемі, бірақ жұмсақ түрде талқылап отыруы қажет, яғни құрдастар арасындағы қарым-қатынас ерекшеліктеріне назар аударған дұрыс. Отбасының міндеті — балада тұрақты әрі саналы ұстанымды қалыптастыру. Сонымен қатар қақтығыс жағдайында қауіпсіз және зорлық-зомбылықсыз араласудың практикалық дағдыларын бірге модельдеу және дамыту маңызды (мысалы, агрессордың дәрекі әзілдеріне күлкімен қолдау көрсетпеу, үзіліс кезінде жәбірленушінің қасына барып отыру, ашық түрде «Маған қазір болып жатқан жағдай ұнамайды» деп айту). Ата-аналар балаға «қорғаушы» позициясының жоғары маңызын және моральдық құндылығын үнемі жеткізуі тиіс. Олар үнсіз бақылау — жәбірлеудің жалғасуына жағдай жасайтын әрекет екенін, ал тіпті бір ғана батыл дауыс әлсізді қорғауда жәбірлеу сценарийін ерте кезеңде тоқтатуы мүмкін екенін түсіндіруі қажет.

Ата-аналардың қорғаныс және айыптаушы реакцияларының алдын алу. Тәжірибе көрсеткендей, жәбірленуші жасөспірімдердің де, агрессор жасөспірімдердің де ата-аналары жиі эмоцияға негізделген жоққа шығару, ақтау, мәселені жеңілдету немесе кінәліні іздеу реакцияларын көрсетеді. Мұндай реакциялар отбасы мен білім беру ұйымы арасындағы конструктивті өзара әрекеттесуді қиындатады, қақтығысты дер кезінде шешуге кедергі келтіреді және жасөспірімдердің психологиялық жарақатын күшейтуі мүмкін.

Жасөспірім-агрессорлардың ата-аналары жәбірлеу (жәбірлеу) фактілерін жоққа шығаруы, баланың агрессивті мінез-құлқын оның мінез ерекшеліктерімен ақтауы немесе қақтығыс үшін жауапкершілікті жәбірленушіге аударуы мүмкін. Ал жәбір көрген жасөспірімдердің ата-аналары кейде гиперқамқорлыққа бейім болып, балаға шамадан тыс эмоционалдық қысым көрсетуі немесе білім беру ұйымын толық әрекетсіздікке айыптауы мүмкін.

Мұндай реакциялардың алдын алуға бағытталған психологиялық жұмыс бағалаусыз өзара әрекеттесу, серіктестік және маман мен отбасы арасындағы сенімді коммуникацияны қалыптастыру қағидаттарына негізделеді. Маманның маңызды міндеті — ата-аналардың эмоционалдық кернеуін төмендету және жағдайды талқылауды эмоциялық-айыптау деңгейінен конструктивті-аналитикалық деңгейге көшіру.

Алдын алу жұмысы аясында келесі шараларды ұсынуға болады:

- ата-аналарға жәбірлеу (жәбірлеу) механизмдері және оның барлық қатысушыларға тигізетін салдары туралы объективті ақпарат беру;
- импульсивтілікке, топтық қысымға және эмоцияны реттеу дағдыларының жеткіліксіз қалыптасуына байланысты жасөспірімдік кезеңнің психологиялық ерекшеліктерін түсіндіру;
- ата-аналардың мазасыздығы мен қарсылығын төмендетуге мүмкіндік беретін белсенді тыңдау және эмоцияны валидациялау тәсілдерін қолдану;
- жасөспірімнің мінез-құлқын талқылау барысында айыптаушы риторикадан аулақ болу;
- ата-аналарда мәселені бірлесіп шешу және мамандармен ынтымақтастық орнату ұстанымын қалыптастыру;

- білім беру үдерісіне қатысатын барлық тараптардың психологиялық қауіпсіздігін қалпына келтірудің маңыздылығын атап өту;
- ата-аналардың қақтығыс жағдайларына және жасөспірімдердің эмоционалдық қиындықтарына конструктивті жауап беру дағдыларын дамыту.

Жасөспірім-агрессордың отбасын стигматизациялаудың алдын алу ерекше маңызға ие. Осыған байланысты маманға кінәлілерді іздеуге емес, жасөспірімнің мінез-құлқының себептерін талдауға, эмпатияны, жауапкершілікті және зорлық-зомбылықсыз өзара әрекеттесу дағдыларын дамытуға назар аудару ұсынылады.

Қорғаныс реакцияларының алдын алудың тиімді түрлері ретінде жеке консультациялар, отбасылық әңгімелесулер, психологиялық-ағартушылық семинарлар және ата-аналарға арналған тренингтік сабақтар қарастырылады. Мұндай іс-шаралар барысында ата-аналардың жәбірлеу жағдайындағы типтік эмоционалдық реакциялары, жасөспірімдерді қолдау тәсілдері және білім беру ұйымымен сындарлы өзара әрекеттесу үлгілері талқыланады.

Жасөспірім жәбірлеу құрылымында қандай рөлге ие болуы мүмкін екеніне қарамастан, сыртқы ортаның деструктивті ықпалына қарсы басты қорғаныс құралы – салауатты отбасылық жүйе болып табылады. Қазіргі қоғам жағдайында отбасылық профилактиканың маңызды бағыттарының бірі жасөспірімнің эмоционалдық сауаттылығын дамыту болып саналады. Ата-аналар балаға өзінің эмоцияларын түсінуге, ішкі сезімдері мен күйзелістері туралы ашық айтуға, ашу-ызаны, қорқынышты, ренішті немесе мазасыздықты конструктивті түрде білдіруге көмектесуі тиіс. Қазақ мәдениетінде дәстүрлі түрде сабырлылық, сыйластық және адамның қиын

жағдайларда да ішкі қадір-қасиетін сақтай білуі жоғары бағаланған. Алайда эмоцияларды ұстамдылықпен көрсету сезімдерді білдіруге тыйым салуға айналмауы керек. Жасөспірім өз уайымдары мен сезімдері туралы айыпталудан немесе еленбеуден қорықпай ашық айту мүмкіндігіне мұқтаж.

Жәбірлеудің іргелі профилактикасы сондай-ақ балада адамгершілік бағдарларды қалыптастыруды көздейді. Дәстүрлі қазақ дүниетанымында ар-ожданды тәрбиелеуге, әлсізге құрмет көрсетуге, қоғам алдындағы жауапкершілікке және адамдық қадір-қасиетті сақтай білуге ерекше мән берілген. Отбасылық тәрбие арқылы жасөспірім басқа адамды қорлау мен кемсітудің қандай жағдайда болмасын жол берілмейтінін түсінуі тиіс. Тұлғаның шынайы күші агрессияда емес, әділдікке, мейірімділікке және өзгелерге құрметпен қарауға қабілеттілігінде көрініс табады.

Отбасылық диалогты ұйымдастыру ерекше маңызға ие. Қазіргі жасөспірімдер көптеген сыртқы ақпараттық ықпалдарға, соның ішінде әлеуметтік желілерге, цифрлық агрессияға және кибержәбірлеуге тап болады. Сондықтан ата-аналар баланың өміріне белсенді араласып, оның эмоционалдық жағдайына, құрдастарымен қарым-қатынасына, интернеттегі белсенділігіне және ішкі күйзелістеріне қызығушылық танытуы қажет. Сонымен қатар бақылау тек тыйым салу мен күдікке негізделмеуі тиіс. Өзара әрекеттестіктің негізінде сенім, ашықтық және ата-аналардың жасөспірімге эмоционалдық тұрғыдан жақын болуға дайындығы жатуы керек.

Профилактиканың маңызды аспектілерінің бірі – отбасылық дәстүрлерді сақтау. Бірлескен отбасылық іс-шаралар, үлкендерді құрметтеу, туыстық байланыстарды нығайту, ұлттық мәдени құндылықтарға қатысу баланың эмоционалдық тұрақтылығын

күшейтіп, оның отбасы мен қоғамға тиесілілік сезімін қалыптастырады. Отбасылық жүйенің тұрақтылығын сезінетін және өз құндылығын түсінетін жасөспірім әлеуметтік қиындықтарды әлдеқайда жеңіл еңсеріп, ортаның деструктивті ықпалына азырақ ұшырайды.

Қазақстанның мемлекеттік саясаты тұрғысынан да отбасы баланың құқықтары мен мүдделерін қорғаудың негізгі субъектісі ретінде қарастырылады. Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы Заң баланың құрмет, қамқорлық және қауіпсіздік жағдайында тәрбиелену құқығын бекітеді. Бұл психологиялық тұрғыдан қолайлы отбасылық ортаны қалыптастыру ата-аналардың адамгершілік міндеті ғана емес, сонымен қатар қоғамның маңызды әлеуметтік міндеттерінің бірі екенін көрсетеді. Осылайша, Қазақстан қоғамы жағдайында жәбірлеудің іргелі отбасылық профилактикасы дәстүрлі ұлттық құндылықтарға, тәрбиенің гуманистік философиясына және ұрпақтар арасындағы сыйластыққа негізделген диалогқа сүйенуі тиіс. Қауіпсіз отбасылық орта эмоционалдық жақындық, сенім, баланың тұлғасын құрметтеу, адамгершілік бағдарларды дамыту және отбасының рухани сабақтастығын сақтау арқылы қалыптасады. Дәл отбасы баланың адамгершілікті, жауапкершілікті, эмпатияны және қоршаған ортамен қауіпсіз әрі құрметке негізделген қарым-қатынас құру қабілетін үйренетін негізгі кеңістігі болып табылады.

2.5. Қазақстан Республикасының білім беру жүйесі жағдайында жәбірлеуге тартылған жасөспірімдерді пәнаралық және ведомствоаралық сүйемелдеу

Пәнаралық сүйемелдеу мектептің педагогикалық, психологиялық, әлеуметтік және әкімшілік қызметтерінің өзара іс-қимылына негізделеді. Жәбірлеу белгілері анықталған жағдайда сынып

жетекшісі, педагог-психолог, әлеуметтік педагог және білім беру ұйымының әкімшілігі бірыңғай әрекет ету алгоритмі аясында келісілген түрде жұмыс жүргізеді.

Жәбірлеу жағдайларын бастапқы анықтау көбінесе сынып жетекшісі арқылы жүзеге асырылады, өйткені дәл осы маман күн сайын оқушылар арасындағы тұлғааралық қарым-қатынастарды, жасөспірімдердің мінез-құлық ерекшеліктерін және ұжымдағы эмоционалдық ахуалды бақылап отырады. Сынып жетекшісі жасөспірімнің мінез-құлқындағы өзгерістерді тіркейді: оқу үлгерімінің төмендеуі, мектептен қашқақтау, мазасыздық, тұйықталу, әлеуметтік оқшаулану белгілері, жанжалға бейімділік немесе шамадан тыс агрессивтілік. Қудалау белгілері байқалған жағдайда педагог бұл ақпаратты дереу мектеп әкімшілігіне, әлеуметтік педагогқа және педагог-психологқа хабарлауға міндетті. Сонымен қатар ықтимал қудалау туралы ақпарат білім беру процесінің түрлі қатысушыларынан: жасөспірімнің өзінен, оның ата-аналарынан, сыныптастарынан, педагогтерден, мектеп қызметкерлерінен келіп түсуі немесе психолог пен әлеуметтік педагогтың бақылауы барысында анықталуы мүмкін.

Жәбірлеудің алдын алу қағидаларына сәйкес қудалау фактілері туралы ақпарат білім беру ұйымының ішінде міндетті түрде тіркелуге жатады. Ақпарат келіп түскеннен кейін мектеп әкімшілігі міндетті түрде әр мектеп базасында құрылуы тиіс жәбірлеуге қарсы командаға жүгінеді немесе жағдайды одан әрі сүйемелдеуді қамтамасыз ететін жауапты мамандар шеңберін айқындайды. Маңызды талаптардың бірі – құпиялылықты сақтау және ақпараттың оқушылар мен бөгде адамдар арасында таралуына жол бермеу. Себебі жағдайды көпшілік алдында талқылау баланың қайтадан психологиялық жарақат алуына әкелуі мүмкін.

Педагог-психолог жасөспірімнің эмоционалдық жағдайына психологиялық диагностика жүргізеді, психологиялық жарақаттану деңгейін анықтайды, мазасыздық деңгейін, депрессиялық жағдайлардың белгілерін, эмоционалдық сарқылуды, әлеуметтік бейімделмеуді немесе агрессивті мінез-құлық көріністерін бағалайды. Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрлігінің №377 «Орта білім беру ұйымдарындағы психологиялық қызметтің қызмет қағидаларын бекіту туралы» бұйрығына сәйкес психологиялық қызмет жәбірлеуге қатысушыларға жеке психологиялық сүйемелдеуді ұйымдастыруға, жеке көмек жоспарын әзірлеуге және кәмелетке толмаған баланың психологиялық жағдайына мониторинг жүргізуге міндетті.

Педагог-психологтың жұмысына мыналар кіреді:

- дағдарыстық кеңес беру;
- жәбірленуші жасөспірімге психологиялық қолдау көрсету;
- жәбірлеудің бастамашысымен түзету жұмыстарын жүргізу;
- эмоцияларды реттеу дағдыларын дамыту;
- агрессияның қайталану жағдайларының алдын алу;
- ата-аналар мен педагогтерге кеңес беру;
- қалпына келтіру бағдарламалары мен медиацияға қатысу.

Ерекше назар дағдарыстық эмоционалдық жағдайда жүрген жасөспірімдерге аударылады. Өзіне-өзі зиян келтіру мінез-құлқының белгілері, суицидтік сипаттағы пікірлер, ауыр психоэмоционалдық бұзылыстар немесе айқын психосоматикалық реакциялар анықталған жағдайда мектеп медициналық ұйымдармен өзара іс-қимылды ұйымдастыруға міндетті.

Әлеуметтік педагог кәмелетке толмаған баланы және оның отбасын әлеуметтік-педагогикалық сүйемелдеуді жүзеге асырады. Оның қызметі отбасылық жағдайды зерттеуге, әлеуметтік қолайсыздық

факторларын анықтауға, тәрбиелеу ерекшеліктерін талдауға, баланың құқықтарының сақталуын бақылауға және отбасының мектеппен өзара байланысын ұйымдастыруға бағытталған. Қажет болған жағдайда әлеуметтік педагог қорғаншылық және қамқоршылық органдарын, кәмелетке толмағандардың істері жөніндегі комиссияларды және ювеналдық полиция бөлімшелерін тартуға бастамашылық жасайды.

Жүйелі сипаттағы жәбірлеу жағдайлары немесе құқыққа қайшы әрекеттер анықталған кезде білім беру ұйымы құқық қорғау органдарымен өзара әрекеттеседі. Қазақстан Республикасының Әкімшілік құқық бұзушылық туралы кодексінің 127-2-бабына сәйкес кәмелетке толмаған адамға қатысты қудалау (жәбірлеу, кибержәбірлеу) ескерту жасауға немесе айыппұл салуға әкеп соғатын әкімшілік жауапкершілікті көздейді. Егер жәбірлеуді 12 мен 16 жас аралығындағы кәмелетке толмағандар жасаса, жауапкершілік олардың ата-аналарына немесе заңды өкілдеріне жүктеледі.

Баланың өмірі мен денсаулығына қауіп төнген жағдайда мектеп ішкі істер органдарын, қорғаншылық және қамқоршылық органдарын және басқа да құзыретті қызметтерді дереу хабардар етуге міндетті. Бұл келесі жағдайларға қатысты қолданылады:

- физикалық зорлық-зомбылық;
- бопсалау;
- сексуалдандырылған әрекеттер;
- кісі өлтірумен қорқыту;
- интернетте қорлайтын контент тарату;
- ауыр кибержәбірлеу;
- суицидке немесе өз-өзіне зиян келтіруге итермелеу.

Медициналық ұйымдармен өзара іс-қимыл психологиялық бейімделмеудің айқын белгілері болған жағдайда жүзеге асырылады.

Жасөспірім психотерапевтке, психиатрға, невропатологқа немесе басқа да мамандарға консультация алуға жіберілуі мүмкін. Медициналық қызметкерлер кәмелетке толмағанның психикалық жағдайын бағалауға қатысады, мамандандырылған көмектің қажеттілігін анықтайды және қажет болған жағдайда емдеу мен әрі қарай бақылауды ұйымдастырады.

Ведомствоаралық сүйемелдеудің маңызды бағыты – білім беру ұйымдарының психологиялық қолдау орталықтарымен, дағдарыс орталықтарымен, медициналық-психологиялық-педагогикалық сүйемелдеу қызметтерімен, үкіметтік емес ұйымдармен және халықты әлеуметтік қорғау қызметтерімен ынтымақтастығы болып табылады. Мұндай өзара іс-қимыл жасөспірім мен оның отбасына кешенді көмек көрсетуге мүмкіндік береді, әсіресе ұзаққа созылған жәбірлеу жағдайларында, отбасындағы қолайсыздық кезінде немесе қайтадан виктимизацияның жоғары қаупі болған жағдайларда.

Сүйемелдеу жүйесінде ерекше маңызға ие бағыт – қауіпсіз білім беру ортасын қалыптастыру, өзара сыйластыққа негізделген қарым-қатынас мәдениетін дамыту және кәмелетке толмағандар арасындағы зорлық-зомбылықтың алдын алу бойынша іс-шараларды ұйымдастыру. Ол мыналарды қамтиды:

- сынып сағаттары;
- коммуникативтік дағдыларды дамытуға арналған тренингтер;
- эмоционалдық интеллектті дамыту сабақтары;
- медиация бағдарламалары;
- оқушыларға құқықтық ағарту жұмыстары;
- ата-аналарға кеңес беру;
- педагогтердің жәбірлеудің алдын алу мәселелері бойынша құзыреттілігін арттыру.

Ерекше назар мектепішілік тәуекел тобына жататын жасөспірімдерді ерте анықтаудың ішкі жүйесін қалыптастыруға аударылады. Жәбірлеудің алдын алу қағидаларына сәйкес, білім беру ұйымы жәбірлеуді бастамашы тұлғаларды мектепішілік есепке алуға және жеке сүйемелдеу жоспары аясында олардың мінез-құлқындағы өзгерістерді бақылауға құқылы.

Іс-шаралар кешені жүзеге асырылғаннан кейін мектеп жағдайды мониторингтеуді жалғастырады. Мамандар жасөспірімнің эмоционалдық жағдайының динамикасын, оқушылар арасындағы өзара әрекеттесудегі өзгерістерді, қабылданған шаралардың тиімділігін және агрессияның қайталану жағдайларын бағалайды. Қажет болған жағдайда сүйемелдеу жоспары түзетіледі, ал ведомствоаралық өзара іс-қимыл жағдай толық тұрақтанғанға дейін жалғасады.

Нәтижесінде, мектеп ішіндегі ақпарат алмасу жүйесі және сыртқы қызметтермен өзара әрекеттесу білім беру ортасында жәбірлеудің алдын алу мен оны еңсерудің маңызды элементі болып табылады. Мамандар әрекеттерінің нақты үйлесімі, құпиялылық қағидаларын сақтау, сыртқы қызметтерді уақтылы тарту және кешенді сүйемелдеу тәсілі баланың құқықтарын қорғауға, оның психологиялық денсаулығын сақтауға және оқу мен даму үшін қауіпсіз жағдай жасауға мүмкіндік береді.

2.6. Мамандардың эмоционалдық қажуының алдын алу

Травматикалық контентпен жұмыс істеудің психологиялық тәуекелдері. Оқу үдерісінің сапасын қамтамасыз ету бойынша күнделікті үлкен еңбек атқара отырып, оқу қиындықтары мен мінез-құлықтық ерекшеліктері бар балалармен жұмыс істейтін сынып жетекшілері, әлеуметтік педагогтер және педагог-психологтар стресс жағдайын сезініп, кәсіби қажуға ұшырауы мүмкін. Жәбірлеудің алдын

алу және сүйемелдеу жұмысы барлық қатысушылар үшін эмоционалдық тұрғыдан ауыр болуы ықтимал. Жасөспірімдермен – жәбірленушілермен, агрессорлармен және куәгерлермен қарым-қатынастан бөлек, қызметкерлерге ата-аналармен, туыстармен байланыс орнату және құқық қорғау органдары мамандарымен өзара әрекеттесу қажет. Бұл үдеріс қызметкерлердің жалпы жағдайына, олардың еңбек тиімділігі мен нәтижелілігіне әсер етеді.

Эмоционалдық қажу синдромы – кәсіби қызмет барысында ұзақ уақыт бойы орташа қарқындылықтағы стресс әсеріне организмнің жауап реакциясы болып табылады. Бұл синдромның негізгі себебі

психикалық шаршау деп есептеледі [16].



Эмоционалдық қажудың белгілерін жоғарыдағы суреттен көруге болады. Эмоционалдық қажу сыртқы және ішкі күй өзгерістері арқылы байқалады [17]. Оның симптомдары үш топқа бөлінеді: психофизикалық, әлеуметтік-психологиялық және мінез-құлықтық [18].

Өзін-өзі реттеу және кәсіби шекаралар. Эмоционалдық қажудың алдын алуға бағытталған көптеген іс-шаралар бар. Оларды

қоршаған ортаға әсер ететін шаралар және маманның өзін-өзі қалпына келтіруіне бағытталған шаралар деп бөлуге болады. Біз екінші түрін қарастырып, келесі жаттығуларды ұсынамыз. Упражнение «Список проблем»

Мақсаты: жұмыстан шыққан кездегі күйді өзектендіру (актуализациялау).

10 минут ішінде жұмыста бізде стресс тудыратын негізгі мәселелердің (стрессогендік факторлардың) тізімін құрамыз. Оларды дауыстап айтып, кейін 5-7 негізгі тармаққа дейін қысқартамыз. Содан кейін келесі сұрақтарға жауап беруге тырысамыз: қандай әрекеттерді жасау орынды, бұл мәселелерді қалай еңсеруге болады? Олар стресс тудыратын фактор болмауы үшін не істеу қажет және қалай істеу керек? Стресстің бұзушы салдарларынан қорғанудың қандай жеке тәсілдері бар?

«Мұз сүңгі/балмұздақ» жаттығуы

Мақсаты : бұлшықет кернеуі мен босаңсу күйін басқару.

Тұрыңыз, қолдарыңызды жоғары көтеріп, көзіңізді жұмыңыз. Өзіңізді мұз сүңгі немесе балмұздақ ретінде елестетіңіз. Денеңіздің барлық бұлшықеттерін қатайтыңыз: алақандар, иықтар, мойын, дене, іш, бөксе, аяқтар. Осы сезімді есте сақтаңыз. Осы қалыпта қатып қалыңыз. Өзіңізді «мұздатыңыз».

Содан кейін күннің жылуы әсерінен біртіндеп еріп бара жатқаныңызды елестетіңіз. Алдымен қол саусақтарының бұлшықеттерін, кейін иық, мойын, дене, аяқ бұлшықеттерін біртіндеп босаңсытыңыз. Босаңсу күйіндегі сезімді есте сақтаңыз. Жаттығуды психоэмоционалдық жағдайыңыз жақсарғанға дейін орындаңыз. Қажет болса, 1–2 рет қайталауға болады.

«Тыныштандыратын тыныс алу» жаттығуы

Мақсаты: психоэмоционалдық өзін-өзі реттеу дағдыларын дамыту.

Өзіңізге ыңғайлы қалыпта отырыңыз. Бір алақаныңызды ішіңізге, екіншісін кеуде тұсына қойыңыз. Тыныштандыратын тыныс алуда дем шығару дем алудан 2 есе ұзақ болуы керек.

Терең тыныс алыңыз (4 секунд): «бір-екі» санауында дем алып, іштің және кеуденің толғанын сезініңіз. «Үш-төрт» кезінде кеуде мен іш толық ауаға толады. Тынысты 2 секундқа ұстап тұрыңыз.

Содан кейін 8 секунд бойы ұзақ әрі баяу дем шығарыңыз. Іштің, содан кейін кеуденің біртіндеп «босағанын», шар сияқты сөнгенін елестетіңіз.

«Өзіңе сұрақ қою» жаттығуы

Мақсаты: стресс жағдайында өзін-өзі реттеу дағдыларын дамыту.

Эмоционалдық қысым кезінде өзін-өзі сендіру және ой арқылы позитивті бағыт қалыптастыру әдістері жақсы әсер етеді. Бұл жаттығу қысым жағдайында пайда болатын жағымсыз ойларды әлсіретіп, жаңа көзқарас қалыптастыру арқылы тыныштық сезімін күшейтуге бағытталған. Егер сіз қандай да бір мәселені шамадан тыс маңызды деп қабылдап тұрғаныңызды сезсеңіз, өзіңізге келесі сұрақтарды қойыңыз: - Бұл шынымен соншалықты маңызды ма?

- Мен өзім үшін өте маңызды нәрседен айырылып қалу қаупінде тұрмын ба?

- Бұл жағдай мен үшін 2 аптадан кейін, 1 айдан кейін де дәл осылай маңызды бола ма?

- Бұл үшін өмірімді құрбан етуге тұра ма?

- Бұдан да жаман жағдай болуы мүмкін бе

- Осы үшін соншалықты қатты уайымдауға тұра ма?

«Баспалдақ» жаттығуы

Мақсаты: стресс жағдайында өзін-өзі реттеу дағдыларын дамыту.

Баспалдақтың суретін салыңыз. Бұл сіздің өміріңіздегі, қызметіңіздегі немесе мансабыңыздағы баспалдақ болуы мүмкін. Оны өз қалауыңыз бойынша белгілеңіз және сипаттаңыз.

Енді өзіңізге сұрақ қойып, қай сатыда екеніңізді белгілеңіз: сіз ортасындасыз ба, төмендесіз бе, әлде жоғарыдасыз ба. Қарапайым сұраққа жауап беріңіз:

Мен қазір қай деңгейдемін?

Енді жауаптарыңызды талдап көрейік:

Бірінші саты – Мен мұны ешқашан жасамаймын!

Екінші саты – Мен мұны жасай алмаймын (білмеймін, қолымнан келмейді).

Үшінші саты – Мен мұны жасағым келеді!

Төртінші саты – Мұны қалай жасауға болады?

Бесінші саты – Мен тырысып көремін...

Алтыншы саты – Мен мұны істей аламын!

Жетінші саты – Мен мұны істеп жатырмын!

Сегізінші саты – Бұл өте оңай екен!

Әрине, мұнда ең маңыздысы – сіздің қай деңгейде екеніңіз. Бұл сіздің проблеманы шешу процесінде жоғарылап бара жатқаныңызды немесе бір орында тоқтап қалғаныңызды көрсетеді. Өзіңізден сұраңыз: жоғары сатыға көтерілу үшін не істеуім керек?

Осы сұраққа бірінші ойға келген жауапты жазыңыз. Ол – сіздің жеке, ешкімге ұқсамайтын шешіміңіз.

Мамандардың командалық қолдауы. Жоғары оқу жүктемесі, үздіксіз жауапкершілік, балалармен, ата-аналармен және әкімшілікпен

эмоционалды қарым-қатынас жағдайында ұжымдағы қолдаушы атмосфера педагогтің кәсіби тұрақтылығын сақтауда маңызды ресурс болып табылады. Эмоционалдық қажудың алдын алудың негізгі ресурстарының бірі – әріптестердің қолдауы және кәсіби қауымдастық.

Жұмыста қиындықтар туындаған кезде тәжірибелі әріптестен кеңес алуға болады. Ұқсас жағдайды басынан өткерген маман нақты ұсыныстар бере алады. Сонымен қатар мұғалімдер форумдары арқылы да кеңес алуға мүмкіндік бар, бұл анонимділікті сақтап, ашық пікір алмасуға жағдай жасайды.

Біліктілікті арттыру тренингтері мен семинарларға қатысу педагогке жаңа мүмкіндіктер мен кәсіби бағыт береді. Командалық қолдаудың тиімді түрлері ретінде топтық супервизиялар, педагогикалық шеберханалар, тимбилдинг іс-шаралары және эмоционалдық демалу кездесулері қарастырылады. Бұл әдістер эмоцияны басқару, стресс тұрақтылығы, тиімді коммуникация және қақтығыстардың алдын алу дағдыларын дамытуға көмектеседі.

Сонымен қатар бірлескен іс-әрекет ұжымға тиесілілік сезімін күшейтіп, кәсіби қанағаттану деңгейін арттырады. Саяхат пен дене белсенділігі де стрессті азайтуға көмектеседі. Алайда мәселені әрдайым өз бетімен шешу мүмкін емес, сондықтан эмоционалдық шаршаудың алғашқы белгілері байқалған жағдайда маманға жүгіну қажет.

2.7. Жасөспірімдерге психологиялық қолдау көрсетудегі типтік қателіктер

Теориялық және практикалық талдау негізінде жәбірлеу жағдайларында жасөспірімдерге психологиялық қолдау көрсету барысында мамандар мен ата-аналар жиі жіберетін бірқатар типтік қателіктерді бөліп көрсетуге болады.

Формат «Қате → Салдары → Дұрыс әрекет»

Ересектің қателігі	Жасөспірім не сезінеді	Не істеу керек
«Назар аударма»	«Мені түсінбейді»	Тыңдау және жағдайдың мән-жайын нақтылау
Мәселені көпшілік алдында талқылау	Ұят, қорлау	Жеке әңгіме ұйымдастыру
Жасөспірімді кінәлау	Кінә сезімі	Қолдау көрсету және қауіпсіздікті қамтамасыз ету
Жәбірлеу белгілерін елемей	Үмітсіздік	Тексеруді және әрекет етуді бастау
Бір реттік араласу	Көмекке сенімсіздік	Тұрақты сүйемелдеуді ұйымдастыру

«Мәселені ушықтыруы мүмкін 12 қателер»

Чек-лист:

12 КАТЕ, КӨМЕКТЕСУІ МҮМКІН МӘСЕЛЕЛЕР

ӨЗІҢІЗДІ ТЕКСЕРІҢІЗ

Өзіңізге төмендегі сұрақтарды қойыңыз:

- ☐ Бұл өздігінен шешіле ме?
- ☐ Өзімді басқа адамдармен салыстырамын ба?
- ☐ Кеңес берудің орнына тез шешім айта салуға тырысамын ба?
- ☐ Баланың мәселесін басқалармен талқылаймын ба?
- ☐ Сұраусыз кінәліні бірден іздеймін бе?
- ☐ Буллингті жай ғана кәдімгі жаңжал деп санаймын ба?
- ☐ Күйзеліс белгілерін елемеймін бе?

Егер осы сұрақтардың біреуге жауабыңыз «иә» болса, психологиялық қолдау көрсету тәсілдеріңізді қайта қарап шығу маңызды.

Формат «Психологиялық қолдау бағдаршамы»

● НЕ ІСТЕУ КЕРЕК
 ● САҚ
 БОЛУ
 ● БОЛМАЙДЫ

- | | | |
|-----------------------------------|----------------------|-------------|
| • Тыңдау | КЕРЕК | • Маңызын |
| • Қолдау көрсету | • Кеңес беру | төмендету |
| • Құпиялылықты сақтау | • Ата-аналарды тарту | • Қорлау |
| • Жәбірлеу белгілеріне жауап беру | • Салдарын талқылау. | • Кінәлау |
| | | • Елемей |
| | | • Күлкі ету |

ҚОРЫТЫНДЫ

Жәбірлеу көріністері тек мектеп аумағынан тыс жерде ғана емес, үзіліс кезінде және сабақ барысында да орын алады. Мұндай жағдайларда педагогтардың болып жатқан құбылыстарға назар аударуы өте маңызды. Яғни, жай ғана күтіп отырмай, белсенді түрде әрекет ету қажет. Сондықтан білім беру жүйесі қызметкерлерінің проактивті ұстанымы жәбірлеудің алдын алуда шешуші рөл атқарады.

Жасөспірімдерге психологиялық қолдау көрсету жұмысы әрқашан нақты жағдайға бағытталады. Оның тиімділігі жәбірлеудің ерекшелігін, жасөспірімнің өмір сүруінің мәдени контекстін, сондай-ақ оның жеке-психологиялық және тұлғалық ерекшеліктерін ескерумен тікелей байланысты. Жасөспірімдер арасындағы жәбірлеу тек отбасылық және мектептік қатынастар жүйесімен ғана емес, сонымен қатар жақын әлеуметтік ортаның мәдени факторларымен де шартталады [19]. Сондықтан психологиялық-педагогикалық қолдау бағдарламаларын әзірлеу үшін мектеп ішіндегі мониторинг пен жасөспірімнің жақын әлеуметтік ортасындағы жағдайды талдау нәтижелері қажет.

Әдетте жәбірлеу жағдайына тап болғанда ата-аналар сынып жетекшісіне немесе педагог-психологқа жеке кеңес алуға жүгінеді. Педагог-психолог жағдаймен жұмыс істей отырып, тек баланың мінез-құлқы арқылы ықпал етіп, оның өзіне сенімді болуына немесе қарым-қатынас дағдыларын дамытуына көмектеседі. Алайда бұл тәсіл ұзақ уақытты талап етеді және әрдайым тиімді бола бермейді, себебі мәселе тек жеке балада ғана емес, сонымен қатар топтық мінез-құлықта жатыр. Сондықтан кешенді жұмыс қажет: жәбірленушімен жеке кеңес беру

және сынып ұжымын біріктіруге, оқушылар арасындағы конструктивті өзара әрекеттесуді қалыптастыруға бағытталған тренингтік жұмыс. Барлық тараптардың күшін біріктіру мәселені ортақ міндет ретінде көрсетіп, ұжымның бірігуіне жағдай жасайды. Бұл жұмыста ересек адамның нақты ұстанымы мен оның проактивті, гуманистік көзқарасы ерекше маңызды. Педагогтың ашық позициясы және оқушылармен «байсалды, нық әрі мейірімді қарым-қатынас жаса» қағидасына сүйене отырып коммуникация құра білуі жағдайдың барлық қатысушылары үшін оң өзгерістерге әкеледі.

Жасөспірімдерге жәбірлеу жағдайында психологиялық қолдау көрсету стратегиялары, біріншіден, білім беру кеңістігіндегі барлық субъектілердің, ең алдымен ересектердің — педагогтар мен ата-аналардың мінез-құлқын өзгертуге бағытталуы тиіс, ал тек қана немесе негізінен жасөспірімдердің өзіне ғана емес. Екіншіден, жасөспірімдер арасындағы жәбірлеу жағдайында жұмыстың негізгі нысанасы тек жәбірлеуші мен жәбірленуші ғана емес, сонымен қатар куәгерлер болып табылады. Үшіншіден, қолдау бағдарламалары айқын әлеуметтік және мәдени контекстке ие болуы керек, яғни олар нақты мектептің жағдайына бейімделуі тиіс. Алайда мектеп үшін ортақ негізгі қағида өзгеріссіз қалады — жәбірлеудің қалыпты емес құбылыс екені және оның жәбірленушіге, жәбірлеушіге әрі куәгерлерге де деструктивті әсер ететіні.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Яана Ювонен, Сандра Грэм, Марк А. Шустер среди подростков: сильные, слабые и проблемные // Педиатрия. -2003.- 112 (6): 1231–1237, <https://doi.org/10.1542/peds.112.6.1231>
2. Нурмухамедкизы Ж. Психологические последствия буллинга // Научное наследие.2023. №125. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/the-psychological-effects-of-bullying> (жүгінген күні: 25.04.2026).
3. Tine Bitsch Hansen, Lone MajlundSteenberg, Sabina Palic, Ask Elklit A review of psychological factors related to bullying victimization in schools, Aggression and Violent Behavior, Volume 17, Issue 4, 2012, Pages 383-387, <https://doi.org/10.1016/j.avb.2012.03.008>.
4. Комплексная программа профилактики буллинга, суицида, насилия среди обучающихся в организациях среднего образования. Алматы: НАО «ННПИБД «Өркен», 2025.
5. Тарасова С.Ю., Бушманова М.С. (2024). Разработка и апробация программы снижения агрессивного поведения у подростков. // Теоретическая и экспериментальная психология. -2024.- 17(3). – С. 114-140. <https://doi.org/10.11621/TEP-24-27>
6. Статья «Жестокость подростков: причины и профилактика. Трудный подросток» (<https://ilovevaquero.com/dom-i-semya/19743-zhestokost-podrostkov-prichiny-i-profilaktika-trudnyy-podrostok.html>)
7. Tulenbaevna M.M., Atmaca T., Tursynkyzy A.K., Mamadaliyev S. and Zholdasovna KZ. //Collaborative roles in schoolwide bullying prevention: teachers', psychologists', and school principals' shared responsibilities. Front. Educ. – 2025.- 10:1677350. doi: 10.3389/feduc.2025.1677350

8. Крюкова С.В., Слободяник Н.П. Удивляюсь, злюсь, боюсь, хвастаюсь и радуюсь. Программы эмоционального развития детей дошкольного и младшего школьного возраста: Практическое пособие - М.: Генезис, 2002. - 208 с.

9. Волкова Е.Н. Программы профилактики подросткового буллинга в деятельности педагога-психолога. // Вестник практической психологии образования. // Вестник практической психологии образования.-2021.-№18(3).-С.90–

97. <https://doi.org/10.17759/bppe.2021180308>

10. 10. Буллинг в школе: практика оказания психологической помощи пострадавшим детям: учебно-методическое пособие / Чурсинова О.В., Ярошук А.А. – Ставрополь: СКИРО ПК и ПРО, 2021. – 86 с.

11. Волкова Е.Н., Волкова И.В. Социально-психологические и личностные особенности подростков-свидетелей буллинга // Вестник Мининского университета. - 2020. - №4 (33). - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-psihologicheskie-i-lichnostnye-osobennosti-podrostkov-svideteley-bullinga>(дата обращения: 13.05.2026).

12. Луканина М.Ф., Терехова Е.В., и др. Алгоритм работы специалиста в случае выявления буллинга в детском коллективе // Педагогика и психология современного образования: теория и практика: Материалы 73-й научно-практической конференции, 05–06 марта 2019 года. Том 2. - Ярославль, 2019. С. 322–326.

13. Букина А.А., Елисеева Е.В., Петрова Е.И., Титкова В.В. Свидетели травли: что побуждает школьников вмешиваться или оставаться в стороне// INTER. - 2024. - №4. - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/svideteli-travli-chto-pobuzhdaet-shkolnikov-vmeshivatsya-ili-ostavatsya-v-storone> (дата обращения: 13.05.2026).

14. 14. Программы профилактики подросткового буллинга в деятельности педагога-психолога// Вестник практической психологии образования—2021.-Том18.-

3.- https://psyjournals.ru/journals/bppe/archive/2021_n3/Volkova

15. Ченуб О. Эффективность терапевтических ролевых игр в борьбе с буллингом среди учащихся средних школ в штате Лагос. // Македонский журнал медицинских наук.- <https://doi.org/10.3889/OAMJMS.2022.10317>

16. Трофимова Х.В. Профилактика эмоционального выгорания молодых специалистов в условиях реабилитационного центра // Материалы XV Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум»
URL:<https://scienceforum.ru/2023/article/2018032527?ysclid=mou3deud14419383929>><https://scienceforum.ru/2023/article/2018032527?ysclid=mou3deud14419383929> (дата обращения: 06.05.2026)

17. Бабич О.И. Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов: диагностика, тренинги, упражнения - Волгоград: Учитель, 2017. – 122 с.

18. Бибикова Н.В., Еремина Л.И. 2.3. Роль супервизии в профилактике профессионального выгорания специалистов социальной работы // Социальная работа в современном российском обществе: коллективная монография. – Ульяновск, 2020. – С. 96-107

19. Пряничникова Я.Д. Коррекция агрессивного поведения детей и подростков в деятельности родителей, практических психологов и социальных педагогов учебных заведений разных типов// РЕМ: Psychology. Educology. Medicine.- 2020. - №3.

ҚОСЫМША 1 ГЛОСАРИЙ

Агрессия – жанды және жансыз объектілерге зиян келтіруге бағытталған физикалық немесе вербалды, тікелей немесе жанама түрде көрінетін бейәлеуметтік мінез-құлық.

Ассертивті терапия– адамдарға өз қажеттіліктерін, тілектерін, пікірлері мен сезімдерін нақты әрі сенімді түрде жеткізуді үйрететін психотерапиялық тәсіл, бұл ретте басқа адамдардың құқықтары бұзылмайды.

Жәбірлеу – өзінен әлсіз және қорғансыз адамды физикалық немесе психологиялық тұрғыдан басып-жаншу мақсатында қайталанып отыратын агрессивті мінез-құлық.

Виктимблейминг (ағылш. victim – жәбірленуші, blame – кінәлау) – қылмыс, зорлық немесе жағымсыз оқиғаға жәбірленушінің өзін кінәлі деп тану құбылысы.

Балаға бағытталған ойын терапиясы (ДОИТ)– 3 пен 12 жас аралығындағы балалардың психикалық денсаулығын қолдауға арналған әдіс, оның негізінде кеңес беруші мен баланың өзара қарым-қатынасы баланың қиындықтарын жеңудегі негізгі емдік фактор болып табылады.

Қатыгездік – адамдарға, қоғамға немесе жануарларға қатысты қорлау, кемсіту және жәбірлеу арқылы көрінетін моральдық-психологиялық қасиет.

Копинг – адамдардың стресс жағдайларымен күресу немесе оны еңсеру үшін қолданатын когнитивтік және мінез-құлықтық күш-жігері.

Когнитивті-мінез-құлықтық терапия – барлық адамдардың өзін-өзі дамытуға табиғи бейімділігі бар деген сенімге негізделген,

тұлға құрылымын, эмоциялар мен мінез-құлық үлгілерін қалыптастыруды көздейтін тұлғаға бағытталған тәсіл.

MERITA – ағылшын тіліндегі аббревиатура: **manualized emotional regulation and interpersonal abilities group therapy** – «эмоцияларды реттеу және тұлғааралық қарым-қатынас дағдыларын дамытуға бағытталған құрылымдалған топтық терапия».

Зорлық-зомбылық – тірі ағзаға қасақана ауырсыну немесе зиян келтіру мақсатында жасалатын физикалық әсер ету. Мектептегі әлсіз немесе басқалардан ерекшеленетін балаға жасалатын әлімжеттік — зорлық-зомбылықтың айқын көрінісі.

Психоағарту – психологиялық жарақаттың механизмдері мен оның көріністерін түсіндіру үдерісі.

Резилиенттілік – стресстен кейін қайта қалпына келу қабілеті.

Скулшутинг – білім беру мекемесінде оқушының немесе бөгде адамның оқушыларға қарулы шабуылы.

Толеранттылы— өзге көзқарастарға, әдет-ғұрыптар мен мінез-құлық нормаларына төзімділік.

Эмпатия – басқа адамның эмоционалдық жағдайын сезіне білу, онымен бөлісу және оның сезімдерін түсіне отырып, адекватты жауап беру қабілеті.

СИПАТТАМА

БУЛЛИНГ ЖАСАУШЫ БАЛАЛАР



- 1 Өз мақсаттарына жету үшін үстемдік пен бағыну жеңіл деп ойлайтын балалар.
- 2 Құрбандарына жанашырлық таныта алмайтындар.
- 3 Физикалық күштілер.
- 4 Оңай қозғыш, импульсивті, агрессивті мінез-құлықты.
- 5 Сыныпта лидер болуды армандайтындар.
- 6 Назардың орталығында болуды қалайтындар.
- 7 Жоғары деңгейдегі талаптары бар.
- 8 Құрбаннан өзінің артықшылығына сенімді.
- 9 Компромисс мойындамайтын балалар.
- 10 Агрессивті, өзін құрбандарында растаушы балалар.
- 11 Өзін-өзі бақылауы әлсіз.
- 12 Қайсыбір сыныптастары қарсылық көрсетпейтінін интуитивті сезетіндер.

БУЛЛИНГКЕ СЕРІКТЕСТЕР



- 1 Құрбан орнында болудан қорқатындар.
- 2 Сыныптастарының тобынан ерекшеленгісі келмейтіндер.
- 3 Лидерлермен қарым-қатынасын бағалайтындар.
- 4 Күшті ықпалға түсетіндер.
- 5 Басқаларға жанашырлық таныта алмайтындар.
- 6 Бастамашыл емес.
- 7 Зорлықты ойын-сауық ретінде қабылдайтындар.
- 8 Қатал ата-аналардың балалары.
- 9 Зорлық-зомбылық тәжірибесі бар отбасылардан.
- 10 Өзінің төмендеуін сезіп, құрбандардан кек алғысы келетіндер.

ҚҰРБАН



- 1 Уайымшыл, бақытсыз, өзін-өзі бағалауы төмен, өзіне сенімсіз.
- 2 Жақын досы жоқ,
- 3 Қорқақ, ұяң, түйік, сезімтал.
- 4 Депрессия мен суицидке бейім.
- 5 Қиын отбасылардан, зорлық тәжірибесі бар.
- 6 Жалғыздықтан зардап шегетіндер.
- 7 Өздерін құрбан ретіне лайық деп ойлайтын, қорлаушылардың зорлығын пассивті қабылдайтындар.
- 8 Жағымсыз өмір тәжірибесі бар.
- 9 Толыққандылық кешендері бар.
- 10 Мұғалімдердің қорғауына сенбейтіндер.
- 11 Зорлықты тағдыр деп қабылдайтындар.
- 12 Зорлық пен қорлау туралы үндемеуді қалайтындар.
- 13 Өз ұжымының бөлігі емес деп санайтындар.



ТРАВЛЯ – НОРМА ЕМЕС!



ҮНДЕМЕ. БАСҚАНЫ ҚОЛДА!



ІЗГІЛІК, ҚҰРМЕТ ЖӘНЕ ҚОЛДАУ
БІЗДІҢ ӘЛЕМІМІЗДІ ҚАУІПСІЗ ЕТЕДІ!